PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - PJES

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

FORMULÁRIO VI - NP 09 - PROJETO BÁSICO / TERMO DE REFERÊNCIA (AQUISIÇÃO DE BENS/PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA)

Termo de Referência de TIC Nº 22/2024 - SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Em 10 de abril de 2024.

1. EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO

1.1. Unidade Demandante:

Secretaria de Tecnologia da Informação

1.2. Equipe de Planejamento da Contratação:

Integrante Demandante:	Havirdan das Rodor Araújo	**Matrícula:**	209.745-31
E-mail do Integrante Demandante:	hdaraujo@tjes.jus.br	**Telefone:**	(27)3357-4500
Integrantes Técnicos:	Vinícius Milere Moreira	**Matrículas:**	209.661-44
E-mails dos Integrantes Técnicos:	vmmoreira@tjes.jus.br	**Telefone:**	(27) 3357-4515
Integrantes Administrativos	Vinícius Milere Moreira	**Matrículas:**	209.661-44
E-mail do Integrante Administrativo:	vmmoreira@tjes.jus.br	**Telefone:**	(27) 3357-4515

1.3. Contratante:

Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo – PJES

CNPJ (MF): 27.476.100/0001-45

Inscrição Estadual: Isento

Inscrição Municipal: Isento

Nome Fantasia: Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo

Rua Desembargador Homero Mafra, nº 60, Enseada do Suá - CEP 29050-906 - Vitória – ES

2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Contratação de empresa para prestação de serviços de atendimento ao usuário (*Service Desk*), suporte tecnológico a ambiente computacional de infraestrutura de redes e execução de serviços operacionais demandadas pelo Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo - PJES, seguindo o conjunto de melhores práticas preconizadas pela ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

2.2. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO

1	Atendimento de 1º Nível
2	Atendimento de 2º Nível
3	Serviço de Automatização para o Atendimento de Chamados

2.2.1. As equipes de atendimento consistem em:

2.2.1.1. Atendimento Nível 1, subdividida em:

a) Equipe de Atendimento Nível 1 - Remoto, que realiza atendimentos telefônicos e acesso remoto nos computadores dos usuários;

b) Equipe de Atendimento Nível 1 - Administração de Usuários, que realiza atividades de concessão e remoção de acessos à rede e aos sistemas;

2.2.1.2. Atendimento Nível 2, subdividida em:

a) Equipe de Atendimento Nível 2 Presencial, que realiza atendimento presencial em todo o estado, com ANS diferente para a região metropolitana e o restante das localidades;

b) Equipe de Atendimento Nível 2 Suporte Técnico, que compreendem operação e execução de suporte mais complexo / avançado/ especializado, para as demais equipes.

2.2.1.3. Além das equipes de atendimento, o serviço contará também com:

a) Equipe de Qualidade no Atendimento, responsável por apoiar as equipes de atendimento nas atividades de gerenciamentos dos chamados e apoiar a gestão nas atividades de monitoramento e qualidade do serviço prestado;

b) Supervisor da equipe de 1º nível de atendimento, responsável pelas atividades de supervisão das atividades e dos técnicos da equipe de 1º nível de atendimento;

c) Supervisor da equipe de 2º nível de atendimento, responsável pelas atividades de supervisão das atividades e dos técnicos da equipe de 2º nível de atendimento;

d) Coordenador do ServiceDesk, responsável pela coordenação de todas as atividades relacionadas com o objeto da contratação.

e) Serviço de Automatização para o Atendimento de Chamados.

CATSER: 26980 para os itens 1 e 2 e 20583 para o item 3.

Divergências de especificação entre o CATSER e o Termo de Referência, prevalecerão as deste documento.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. MOTIVAÇÃO:

Em 12 de dezembro de 2016, foi firmado o Contrato nº F044/2016 com a empresa Nexa Tecnologia e Outsourcing Ltda. para o objeto aqui demandado, o qual se mantém ativo até a presente data - Processo nº 2016.00.170.054 - Doc. SEI nº 0073353. Entretanto, por se tratar de uma contratação que envolve certo nível de complexidade, e também por haver previsão de execução de encerramento contratual, em que a atual contratada demandará de 90 (noventa) dias corridos antes do fim da vigência do contrato para esse fim, esta Secretaria decidiu por iniciar os trabalhos de planejamento de uma nova contratação com prazo mais dilatado, visando a minimizar os riscos de não dispormos de uma empresa contratada para a realização dos serviços.

Pois bem, nos estudos preliminares dessa citada contratação, em especial no Documento de Oficialização de Demanda - DOD (id. 0072853), foi demonstrado que os serviços a serem contratados podem ser terceirizados, esgotando-se essa questão com jurisprudências e citações de

doutrinadores. Além disso, restou evidenciado no indigitado documento que esta Secretaria não dispõe de quadro efetivo suficiente para assumir todas as atividades de sua competência, o que enseja o repasse das tarefas aqui descritas a um terceiro, mantendo os esforços de seus servidores para o gerenciamento, controle e aprimoramento dos processos de trabalho para a atividade-fim a que se destina.

Antes mesmo da contratação de 2016, já era observada uma crescente demanda de serviços operacionais associados à sustentação de serviços e sistemas, tais como: BacenJud, Infoseg, Infojud, Renajud, Central de Mandados, Projud, Processo Judicial Eletrônico - PJe, este em vasta expansão, e o Sistema Eletrônico de Informações - SEI. Anote-se que em 2016 foram registrados, aproximadamente, 37.000 atendimentos realizados pela STI, sem que se tenha conhecimento exato ou histórico de todas essas demandas, pela falta de um Service Desk adequado. Após a contratação, houve um incremento nos atendimentos, tendo sido registrados pelo primeiro nível 43.770 chamados em 2019 e 44.675 chamados em 2020, contando com todo o histórico individual de cada atendimento e gravação de todas as chamadas recebidas.

Registra-se que o investimento contínuo da alta administração em tecnologia da informação tem proporcionado grandes avanços no gerenciamento e implantação de sistemas, ao passo que também tornou ainda mais latente a necessidade de um acompanhamento criterioso das ocorrências abertas por magistrados, servidores e jurisdicionados em geral, mostrando que a busca por justiça requer também metodologias dinâmicas e céleres no gerenciamento do parque tecnológico do PJES.

Assim, com vistas a continuar prestando um serviço de qualidade e adequado a todos os usuários do PJES, fica evidenciado que a contratação ora perquirida alcança, sobretudo, a otimização de todas as atividades desempenhadas, quer da STI, quer do judiciário em sua atividade-fim, via de consequência, estando conforme os princípios norteadores da Administração Pública, sobretudo, economicidade, eficiência e eficácia.

3.2. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO:

A contratação está alinhada a qual objetivo do planejamento estratégico institucional/ tecnologia da informação e a qual indicador?

[X] Elevar a produtividade do Poder Judiciário	[X]	Gerenciar e adequar recursos tecnológicos de forma a maximizar sua utilização para uma melhor produtividade
[X] Assegurar sistemas e infraestrutura de TI adequados	[X]	Contratar o serviço de suporte técnico – Service Desk

3.3. ESTUDOS PRELIMINARES:

O presente documento é derivado dos estudos realizados pela Equipe de Planejamento da Contratação, conforme documentos 0524895, 0541484, 0595937, 0756556 e 0663874 anexos aos presentes autos.

3.4. DEMANDA PREVISTA:

Esta contratação é de significativa relevância para o Poder Judiciário do Espírito Santo (PJES) e possui inúmeros benefícios, tendo impacto direto na desoneração da alta demanda de serviços operacionais e de manutenção da STI, o que permitirá maior flexibilidade e tempo para as equipes técnicas atuarem nas áreas de planejamento, inteligência e gestão estratégica, atividades essas de suma importância e ligadas as finalidades precípuas do Tribunal. Outro aspecto é a melhora nos processos de trabalho, que possibilitará tornar as atividades processuais mais ágeis e consequentemente propiciará maior celeridade no processo judicial, fato que, certamente, impactará positivamente na produtividade do PJES. Ademais, trará vantagens em termos de economicidade e possibilitará um melhor aproveitamento de recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, apoiando e dando suporte as

atividades finalísticas e administrativas do TJES.

Além do exposto, pretende-se alcançar dentre outros, os seguintes objetivos:

a) Manter ambiente e estrutura adequada de serviços de atendimento e suporte técnico capaz de suportar com eficácia e eficiência o atual e crescente número de demandas de TIC;

b) Propiciar a STI um processo efetivo de execução de solicitações capaz de apoiar as atividades de gerenciamento de incidentes, eventos, requisições e Central de Serviços;

c) Oferecer nível de atendimento aos serviços com qualidade a todos os usuários, com efetivo gerenciamento das demandas e das solicitações encaminhadas a TIC;

d) Criar relatórios gerenciais que permitam identificar possíveis problemas de infraestrutura;

e) Possibilitar uma maior disponibilidade dos serviços de TI tanto para o público interno como para o público externo;

f) Celeridade no atendimento das demandas dos usuários da PJES a partir da atuação proativa e integrada das equipes de infraestrutura de TI;

g) Maior disponibilidade do ambiente tecnológico necessário à execução do trabalho e consequente aumento da produtividade de todas as demais áreas que se utilizam da infraestrutura de TI;

h) Aumento do grau de satisfação dos usuários de TI com os serviços sendo prestados;

i) Disponibilidade e estabilidade do ambiente de infraestrutura de TI;

j) Maior proatividade da STI, no tratamento rápido e eficaz das indisponibilidades dos serviços de TI;

k) Melhoria do acesso e da comunicação com os usuários dos serviços de TI, pelo estabelecimento de um ponto único de contato;

l) Incremento da celeridade e da qualidade do atendimento das solicitações dos usuários;

m) Melhoria na gestão de informações para a tomada de decisões relativas aos serviços de suporte aos usuários de TI;

n) Minimizar o impacto dos incidentes e problemas causados pelos erros na infraestrutura de TI e prevenir incidentes recorrentes desses mesmos erros;

o) Aprimoramento do processo de atendimento em decorrência da aferição dos indicadores de desempenho;

p) Reduzir o tempo de indisponibilidade dos serviços;

q) Medir e melhorar o desempenho da TI;

r) Desenvolver e manter uma base de conhecimentos de TI;

s) Reduzir o tempo de resposta da TI;

t) Ter uma TI focada em gerenciamento e aprimoramento de processos.

3.5. **Soluções Disponíveis**

Como bem demonstrado no Processo nº 2016.00.170.054, no documento "Análise de Viabilidade" (id. 0072857 e 0072860), restou evidente que a terceirização do serviço (execução indireta) é a solução adequada para a realização dos serviços de service desk, uma vez que a execução direta, com as atividades sendo desempenhadas pelo quadro de servidores efetivos, não é possível já que o quantitativo dos servidores se mostra totalmente insuficiente para abarcar as atividades operacionais

existentes nessa área. A contratação decorrente desse processo revelou uma maior satisfação dos usuários quanto à celeridade e efetividade dos atendimentos, reduzindo o seu tempo de espera.

Dentre as soluções possíveis, tem-se a de prestação de serviços por preço global mensal. Nesse modelo, o CONTRATANTE define em contrato todas as atividades a serem executadas (Catálogo de serviços), os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos, os procedimentos de execução em conformidade com os adotados pela organização (Acordos de Níveis de Serviços – ANS), quantitativo do parque computacional, de usuários, de localidades, estimativa de chamados, dentre outras, para a composição de preços cabendo à pretendente estimar o custo de cada atividade. O conceito promove um orçamento mais próximo da realidade dos serviços e é bem recebido para realização de rotinas constantes. Por fim, observa-se que diversos órgãos da Administração Pública adotam esse modelo.

Além da solução anterior, nos estudos verificou-se o modelo de cobrança por UST (Unidade de Serviço Técnico). Apesar de amplamente utilizado, o modelo de contratação por UST exige uma preparação prévia do Contratante que demanda muito tempo e esforço, uma vez que é necessário:

a) Fazer um estudo para adequar o catálogo de serviços, estimando as USTs necessárias para cada serviço a ser executado pela Contratada. Esta adequação é complexa devido ao tamanho de nosso catálogo de serviços, contendo uma grande variedade de serviços prestados;

b) Adequar o atual sistema de gerenciamento de chamados para operar com USTs e gerar relatórios de consumo de USTs;

Esse modelo de UST é altamente vinculado ao ambiente de TI, uma vez que depende de itens de infraestrutura e sistemas de informação para se estimar o seu quantitativo por serviço no catálogo de serviços. Assim, há uma baixa tolerância a mudanças. Considerando um cenário de várias trocas de sistemas de informação no PJES nos próximos anos, esta característica deverá dificultar a atuação da equipe terceirizada, uma vez que exigirá alterações contratuais.

Além disso, exige um grande esforço de fiscalização pelo Contratante, uma vez que a remuneração depende do volume de chamados atendidos e de sua correta categorização. Manipulações nos quantitativos ou categorizações dos chamados interferem diretamente no valor a ser pago à Contratada.

Considerando que na contratação por UST o pagamento é feito apenas mediante o serviço efetivamente prestado, o mesmo é altamente recomendado para organizações com grande maturidade e estabilidade em sua infraestrutura de TI e, consequentemente, no catálogo de serviços. Ainda, é recomendado para organizações que tenham grande variação do número total de chamados em determinados períodos devido à sazonalidade do negócio. No caso do PJES, o Catálogo de Serviços ainda passa por um processo de maturação e estão previstas algumas alterações. Ainda, excetuando os meses em que ocorre o recesso (parte de dezembro e janeiro), o PJES não possui uma grande variação de chamados ao longo do ano, proporcionando uma previsibilidade da força de trabalho necessária para atendimento das demandas.

A contratação por preço fixo reduz o esforço na fiscalização contratual, uma vez que a Contratada recebe um valor fixo mensal, independentemente do número exato de chamados atendidos, cuja resolução deve deve atender ao acordo de níveis de serviço estabelecido pelo Contratante e, para esse cumprimento, a Contratada deve dimensionar adequadamente a sua equipe de modo a cumprir satisfatoriamente o contrato. Esta característica proporcionará à equipe técnica de servidores da Secretaria de TI um tempo maior para se dedicar a outras atividades que agreguem maior valor.

De modo a corroborar com o explanado acima, podemos nos valer do Acórdão nº 2037/2019 - Plenário - TCU, originado do relatório de auditoria do Processo nº 014.760/2018-5, no qual foram constatadas irregularidades na utilização da métrica UST, como também identificados sobrepreços e pagamentos indevidos. Tal relatório é vasto em informações e esclarecimentos que, dentre ele podemos destacar:

85. Todos os contratos auditados que tinham como objeto a prestação de serviços de TI adotaram a

métrica Unidade de Serviços Técnicos (UST) para mensuração dos serviços e dos respectivos custos. Em que pese a referida métrica ter surgido com o intuito de reduzir os problemas dos contratos remunerados unicamente com base em postos de trabalhos (homem/hora) , as equipes de auditoria encontraram um cenário de utilização inadequada da UST, com graves consequências, dentre elas superfaturamentos (Quadro 11) e pagamentos por serviços prestados de forma insatisfatória ou não prestados.

92. O referido modelo consiste na definição prévia: i) de todas as tarefas a serem executadas; ii) dos resultados esperados; iii) dos padrões de qualidade exigidos; e iv) dos procedimentos e qualificações necessários para execução dos serviços em conformidade com os adotados pela organização de maneira a permitir o cotejamento posterior entre o planejado e o executado. A complexidade definida para as tarefas considera diversas variáveis, tais como a prioridade e a criticidade do serviço, as características dos profissionais necessários e sua capacidade em cumprir as atividades.

93. A quantificação da unidade de referência UST também deve considerar os procedimentos previamente medidos no setor de TI do órgão ou entidade e as estimativas de esforço devem basear-se em série histórica da organização e na necessidade de implementar novos serviços.

96. Para que os licitantes possam estimar o custo dos serviços, o órgão ou entidade deve criar um catálogo de serviços, composto por uma tabela de tarefas com as demandas detalhadas em procedimentos a serem executados conforme processos internos de execução e distribuídos por complexidade, perfil do profissional que deverá executar o serviço e esforço necessário para execução, definindo o custo final em UST e o resultados e produtos esperados (peças 47, p. 162; 57, p. 95) .

97. Ou seja, a unidade de referência UST exige a elaboração de diversos artefatos a fim de viabilizar a mensuração dos serviços, tais como: i) relação contendo a descrição detalhada de todas as tarefas a serem realizadas; ii) os níveis de complexidade das atividades; iii) os níveis de serviços; iv) o esforço; e v) a correlação entre atividades e quantidade de UST.

99. O **primeiro problema** é devido ao fato de que a utilização da métrica UST exige maior maturidade dos órgãos, pois há necessidade de uma definição criteriosa dos serviços, perfis profissionais, níveis de complexidade, tempo de execução e nível de serviço desejado a fim de se obter o valor justo de UST. O uso inadequado da métrica UST em virtude da falta de maturidade dos órgãos pode provocar distorções de grande materialidade.

118. Em decorrência da FOC realizada em 2014, o Plenário do TCU prolatou o Acórdão 916/2015, de relatoria do Ministro Augusto Sherman, onde recomendou aos órgãos envolvidos que alertassem os gestores de que 'a utilização de métricas, como Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviços (UMS) , por exemplo, mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante e não se coaduna ao disposto na Súmula TCU 269'.

Assim, diante do arcabouço do citado processo, o relator recomendou ao órgão auditado que:

9.1.3. avalie a conveniência e a oportunidade de normatizar e/ou orientar os órgãos e entidades sob sua supervisão a fim de que, na utilização de métricas como UST ou similares, sejam observados os seguintes pressupostos:

9.1.3.1. a utilização de métrica cuja medição não seja passível de verificação afronta o disposto na Súmula TCU 269 (Acórdão 916/2015-Plenário, item 9.1.6.8);

9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI;

9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha;

Por fim, dada a ausência de uma base histórica que possa balizar a criação de um catálogo de serviços que contemple todas as demandas do PJES, de maneira criteriosa, bem como pela falta de maturidade para avaliar as diversas variáveis que compõem uma UST, a Equipe de Planejamento entende que a solução de pagamento fixo mensal pela equipe dimensionada pela Contratada é a mais adequada para a presente contratação.

3.6. ANÁLISE DE PROJETOS SIMILARES REALIZADOS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:

Em relação ao objeto desta contratação, foram observados que, em outros órgãos públicos, procedeu-se a contratação de objeto semelhante, conforme a seguir:

Forma de seleção	Pregão eletrônico nº 021/2019 www.comprasgovernamentais.gov.br UASG 090007 Acesso em 02/10/2020
Objeto	Contratação de empresa especializada na execução de serviços de tecnologia da informação e comunicação - TIC, compreendendo a organização, desenvolvimento, implantação e operação de central de serviços (service desk) para atendimento e suporte técnico, nos níveis 1 e 2, aos usuários internos das diversas soluções de TIC da Justiça Federal de primeiro grau no RN.
Vigência	24 meses, podendo ser prorrogado.
Quantidade Estimada de Usuários	430
Quantidade Estimada de Chamados	100 por mês para o 1º nível; e 900 por mês para o 2º nível.
Dimensionamento da Equipe	O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos.
Central de Serviços	A JFRN disponibilizará acomodação em suas dependências para uso pela Central de Serviços no edifício sede, em Natal/RN, a fim de viabilizar o atendimento célere e adequado às suas diversas unidades judiciais e administrativas.
Empresa vencedora	Santos & CIA LTDA.
Valor por chamado	R$ 20,83 (1º nível); e R$ 21,15 (2º nível).

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO	
Forma de seleção	Pregão eletrônico nº 068/2019 www.comprasgovernamentais.gov.br UASG 80007 Acesso em 02/10/2020
Objeto	Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação.
Vigência	30 meses, podendo ser prorrogado.
Quantidade Estimada de Usuários	2770 (internos); e 6884 (externos).
Quantidade Estimada de Chamados	5000, entre 1º e 2º níveis (contrato anterior)
Dimensionamento da Equipe	O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA.
Central de Serviços	a) **Serviço de Suporte 1º nível:** implementado mediante atendimento via central telefônica, com equipe de profissionais alocada nas dependências da **CONTRATADA**, em local externo ao TRT5, dispondo de toda a infraestrutura necessária para a prestação do serviço a ser contratado. b) **Serviço de Suporte 2º nível:** implementado mediante atendimento via equipe de técnicos que atuarão em campo ou remotamente, nas unidades do TRT5.

Empresa vencedora	Resource Americana LTDA.
Valor mensal	1º nível: valor ainda sendo discutido; e 2º nível: R$ 79.791,97.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO	
Forma de seleção	Pregão eletrônico nº 012/2019 www.comprasgovernamentais.gov.br UASG 70010 Acesso em 02/10/2020
Objeto	Prestação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação, para execução continuada de atividades de Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) aos usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco - TRE/PE
Vigência	20 meses.
Quantidade Estimada de Usuários	1962
Quantidade Estimada de Chamados	1300 por mês.
Dimensionamento da Equipe	O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviço exigidos.
Central de Serviços	Os serviços deverão ser executados por meio de uma Central de Serviços, na modalidade de “atendimento remoto”, centralizada no edifício-sede do TRE-PE, podendo a qualquer tempo ser transferida para outra dependência do Tribunal.
Empresa vencedora	Zero Um-Informática Engenharia e representações LTDA.
Valor por chamado	R$ 11,47 (1º nível).

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO	
Forma de seleção	Pregão eletrônico nº 01/2020 http://www4.tce.sp.gov.br/licitacao/00163772019-07 Acesso em 02/10/2020
Objeto	Prestação de serviços de suporte à infraestrutura de ti com atendimento de 1º e 2º níveis de service desk (central de serviços).
Vigência	30 meses, podendo ser prorrogado.
Quantidade Estimada de Usuários	2007
Quantidade Estimada de Chamados	40570 (ano anterior)
Dimensionamento da Equipe	Não localizada, entretanto, da leitura do edital, deduz-se que será dimensionada pela Contratada.

Central de Serviços	A Central de Serviços (Service Desk), encarregada de prestar o atendimento de 1º Nível e de 2º Nível para Telessuporte, deverá ser instalada nas dependências da CONTRATADA, permanecendo todos os custos de equipamentos, segurança e de linhas de comunicação.
Empresa vencedora	Lanlink Serviços de Informática S.A
Valor mensal	R$ 31.248,60 (1º nível); e R$ 25.458,84 (2º nível).

3.7. ANÁLISE E COMPARAÇÃO DOS CUSTOS TOTAIS DA SOLUÇÃO DE TIC

Considerando a ausência de um banco de dados com informações concretas e completas para a realização do cálculo estimado para remuneração em UST, para todo o serviço aqui demandado, não será possível realizar o comparativo de custos das soluções neste documento mencionadas (preço fixo mensal x pagamento por UST).

3.8. JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

O processo de contratação proposto atenta às recomendações legais e normatizadoras para instituições públicas, proporcionando ampla disputa licitatória. Mesmo não havendo um modelo consagrado pelo mercado, prevalece a essência do mesmo conceito de execução desses modelos mais difundidos, estabelecendo padrões adequados de resultados com vistas ao ganho de escala produtiva, a facilidade de custeamento e orçamentação e a ampla competitividade do mercado, vinculados às práticas de padronização de serviços e definição de resultados, pois diversas são as empresas prestadoras no mercado, o que pode ser observado na contratação anterior - Pregão Eletrônico nº 083/2016 - no qual disputaram efetivamente 25 (vinte e cinco) licitantes, conforme a ata da sessão (0073322).

Foi considerada pela equipe técnica, a totalidade dos serviços existentes e necessários, estabelecendo os requisitos que caracterizam em soluções consistentes para o alcance dos objetivos motivadores da contratação, permitindo, de forma clara, obter os resultados e benefícios pretendidos, sem engessamentos que impeçam processos inovadores e evolutivos naturais em tecnologia de infraestrutura.

Sua sustentabilidade foi atrelada ao princípio da eficiência, tendo em sua modelagem de demanda e especificação de serviços à exigência de definição técnico-administrativa, por parte dos servidores, e a execução operacional por parte da contratada, intercambiada por processos de trabalho previamente formatados e documentados, evitando assim a excessiva dependência de prestadores externos para a realização dos serviços.

O modelo poderá permitir a redução de custos em caso de mudanças futuras de empresas contratadas, pelo fato de todos os processos estarem devidamente documentados com volume quantificado, nível de serviço definido. Assim, os procedimentos assegurarão, ao Contratante, informações necessárias para a continuidade por outra empresa, se for o caso, principalmente quanto ao conhecimento do negócio institucional envolvido em cada processo.

Diante do exposto, dos estudos e da contratação ainda vigente, bem como no item "SOLUÇÕES DISPONÍVEIS", observa-se que, neste momento, a contratação é viável para esta Administração, mantendo-se o mesmo modelo de solução com preço global fixo a ser pago mensalmente, pois ainda se revela o mais adequado, visto que não é possível executar os serviços com o quadro efetivo.

3.9. IDENTIFICAÇÃO DE SOLUÇÕES

3.9.1. **Disponibilidade de solução de TIC similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública:**

Conforme item "Análise de Projetos Similares realizados pela Administração Pública" deste documento.

3.9.2. **Soluções existentes no Portal do Software Público Brasileiro (http://www.softwarepublico.gov.br):**

Não aplicável ao objeto almejado.

3.9.3. **Capacidade e alternativas do mercado de TIC, inclusive a existência de software livre ou software público:**

Não aplicável ao objeto almejado.

3.9.4. **Observância às políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário;**

Não aplicável ao objeto almejado.

3.9.5. **Aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras (ICP-Brasil), quando houver necessidade de utilização de certificação digital, observada a legislação sobre o assunto;**

Não aplicável ao objeto almejado.

3.9.6. **Observância às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus);**

Não aplicável ao objeto almejado.

3.9.7. **Orçamento estimado que expresse a composição de todos os custos unitários resultantes dos itens a serem contratados, elaborado com base em pesquisa fundamentada de preços, como os praticados no mercado de Tecnologia da Informação e Comunicação em contratações similares realizadas por órgãos ou entidades da Administração Pública, entre outros pertinentes.**

ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO (MESES)	NEXA	TELEMÁTICA	ALGAR	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR TOTAL ESTIMADO
			VALOR MENSAL	VALOR MENSAL	VALOR MENSAL		
1	1º Nível	36	R$ 234.878,21	R$ 308.000,00	R$ 177.457,11	R$ 240.111,77	R$ 8.644.023,72
2	2º Nível	36	R$ 236.692,38	R$ 189.600,00	R$ 284.942,44	R$ 237.078,27	R$ 8.534.817,84
3	Serviço de Automatização para o Atendimento de Chamados	36	R$ 9.693,93	R$ 15.000,00	R$ 33.392,26	R$ 15.000,00	R$ 540.000,00
VALORES TOTAIS			**R$ 481.264,52**	**R$ 512.600,00**	**R$ 495.791,81**	**R$ 492.160,04**	**R$ 17.718.841,56**

Nota: Para o item 3, foi utilizada a mediana dos valores, uma vez que o coeficiente de variação superou 35%.

3.10. **AVALIAÇÃO DO AMBIENTE PARA VIABILIZAR A CONTRATAÇÃO:**

3.10.1. No que se refere ao ambiente para viabilizar a contratação, tem-se que o Tribunal de Justiça, bem como as unidades judiciárias, possuem toda a infraestrutura necessária com ambiente tecnológico e computacional de redes adequados para o serviço de suporte técnico a ser contratado.

4. **REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1. **REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA**

4.1.1. A CONTRATADA prestará suporte aos usuários, tanto por meio de central telefônica, quanto via requisição de serviços através de sistema próprio ou qualquer outra forma de comunicação eletrônica, em consonância com o item "requisitos técnicos de suporte e de chamados", compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pela CONTRATANTE para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e aplicações de sistemas específicos, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE.

4.1.2. **Requisitos para Software de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação(SGTI):**

4.1.2.1. Para a prestação do serviço, a CONTRATADA utilizará o sistema da ***Axios Systems*** disponibilizado pelo CONTRATANTE.

4.1.3. **Requisitos para os Links de dados:**

4.1.3.1. A CONTRATADA fornecerá link dedicado de comunicação de dados, com velocidade compatível com a utilização, para comunicação exclusiva com a rede da CONTRATANTE. Como referência, entende-se que um link de 8MB pode ser utilizado como valor mínimo para o início do contrato.

4.1.3.2. A critério da CONTRATADA, poderá ser instalado outro link dedicado, de mesma velocidade ou superior, de operadora distinta, para operar em regime de redundância, com dupla abordagem, para atender os acordos de níveis de serviço.

4.1.3.3. Os links de dados fornecidos deverão ser dimensionados para utilização do serviço VOIP, quando solicitado pela CONTRATANTE, com aviso prévio de 60 (sessenta) dias para ajustes necessários. A Solução VOIP da CONTRATADA deverá se conectar com a Central PABX Asterix/Issabel através de VoiP por meio do protocolo SIP.

4.1.3.4. A CONTRATADA se responsabilizará pela implantação dos recursos de segurança e pagamento das tarifas decorrentes de seu uso.

4.1.4. **Requisitos da Central Telefônica:**

4.1.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar Central Telefônica configurada em regime de alta-disponibilidade com capacidade suficiente para suprir toda a demanda de atendimento recebida.

4.1.4.2. A central telefônica da CONTRATADA deverá possibilitar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

I - Unidade de Resposta Audível – URA;

II - Identificador de ligações com reconhecimento de usuário VIP;

III - Disponibilização de mensagem quando todas as posições estiverem ocupadas;

IV - Fila de espera de chamada;

V - Quantidade de ligações em fila de espera;

VI - Maior tempo em fila de espera;

VII - Tempo de espera de cada chamada;

VIII - Tempo médio de ligações em espera;

IX - Quantidade de ligações abandonadas;

X - Tempo médio de ligações abandonadas;

XI - Tempo médio de duração das ligações;

XII - Customização de criação de fluxo de atendimento (árvore de voz), através de menu disponibilizado para esclarecimento de dúvidas e orientações ou direcionamento de ligação para célula específica de atendentes;

XIII - Capacidade de geração de relatórios on-line com informações de estatísticas dos indicadores de fila de espera, existências de ligações e acessos de cada menu da árvore de voz (a ser disponibilizado para o CONTRATANTE);

XIV - Gravação das ligações recebidas e efetuadas, com retenção mínima de 12 (doze) meses, possibilitando a recuperação através de informações de data e hora do atendimento realizado.

XV - Disponibilizar acesso aos arquivos de gravação imediatamente após o término das ligações;

XVI - Permitir o download dos arquivos de gravação para envio ao CONTRATANTE quando solicitado;

XVII - Viabilizar a pesquisa e reprodução das gravações por diversos parâmetros, como data, hora, operador, número da demanda, telefone de origem, dentre outros;

XVIII - Controle de todas as ligações mediante um sistema de log, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período e outros.

4.1.4.3. Será considerado tempo na "**FILA DE ESPERA**" o período compreendido entre o fim da URA e o início do atendimento.

4.1.4.4. Estes repositórios deverão estar disponíveis para acesso e obtenção, por parte do CONTRATANTE, sem que este tenha que efetuar pedido para acesso à CONTRATADA.

4.1.4.5. Disponibilização em até 10 (dez) minutos de mensagens na URA, após autorização pelo CONTRATANTE;

4.1.4.6. Disponibilização de linha fixa com DDD 27, para ser utilizada em caso de interrupção dos links de dados, que suporte a quantidade de ligações simultâneas recebidas pelo 1º nível;

4.1.4.7. A Central Telefônica deverá ser configurada de modo que todas as ligações sejam prontamente atendidas ou sejam alocadas para a 'Fila de Espera'.

4.1.4.8. Deverá ser fornecido acesso ao sistema de bilhetagem para conferência dos relatórios solicitados.

4.1.4.9. Permitir árvores de voz desenvolvidas e implementadas conforme definição do CONTRATANTE.

4.1.4.10. Permitir a irrestrita monitoração on-line de todos os atendimentos realizados por meio de escuta;

4.1.4.11. Registrar 100% (cem por cento) dos atendimentos realizados pela URA;

4.1.4.12. Essas informações devem ser fornecidas mensalmente para o CONTRATANTE, as quais serão passíveis de auditoria;

4.1.4.13. Disponibilizar aos servidores designados pelo CONTRATANTE o mesmo acesso à interface de gerenciamento do sistema de telefonia do qual dispõem os serviços de 1º Nível e 2º Nível, devendo ser possível à equipe do CONTRATANTE, remotamente, a escuta de ligações on-line, em tempo real (*real time*) de ligações ou de gravações, bem como acesso às estatísticas em tempo real e execução de relatórios gerenciais dos chamados recebidos e dos atendimentos realizados.

4.1.4.14. Possuir tecnologia CTI, para capturar ou armazenar informações;

I - Deve permitir que as ligações telefônicas recepcionadas pela Central de Atendimento acionem automaticamente a tela de registro de incidentes/requisições de serviço da solução de ITSM do CONTRATANTE, (*Axios Assyst*), gerando um registro de

evento e disparando o relógio para cronometragem do respectivo tempo de atendimento e apuração dos acordos de níveis mínimos de serviço. Para a integração, a empresa CONTRATADA deverá utilizar o AssystCTI. Todos os custos dessa integração serão assumidos pela CONTRATADA;

a) Este acionamento poderá estar sujeito às escolhas que o usuário fizer nas opções da URA;

II - A solução de telefonia da CONTRATADA deverá estar integrada com a Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE de modo que as gravações de áudio referentes às ligações telefônicas recepcionadas e/ou realizadas pelas equipes da Central de Atendimento possam ser acessadas através do respectivo registro de evento na solução de ITSM do CONTRATANTE, possibilitando a escuta das gravações telefônicas correspondentes a qualquer tempo. Deste modo, cada chamado deverá conter link(s) ou os respectivos caminhos para que se possa identificar, acessar e escutar todas as gravações das ligações telefônicas, recebidas e/ou realizadas pela Central Telefônica, referentes ao respectivo chamado. Todos os custos dessa integração serão assumidos pela CONTRATADA;

a) O processo de gravação do arquivo de áudio acontece do lado da central telefônica e é iniciado automaticamente por este dispositivo, quando o operador atende a ligação;

b) O processo de gravação do arquivo de áudio é interrompido automaticamente por este dispositivo, quando o atendente encerra a ligação;

c) Não há operação manual deste processo pelo operador (ex. clicar para iniciar a gravação ou clicar para encerrar a gravação. Todo o processo é automático e controlado pela Central Telefônica);

d) A Central Telefônica é responsável pela gravação do áudio das ligações;

e) As gravações são armazenadas em formato “.wav”;

f) A Central Telefônica, quando solicitada pelo Assyst, entrega o caminho/link para o arquivo “.wav” para o chamado atual;

g) O(s) caminho(s) para cada arquivo de áudio é (são) armazenado(s) junto do registro do chamado;

h) Os arquivos “.wav” devem permanecer no repositório onde a Central Telefônica atualmente os armazena, para evitar o crescimento exponencial da Base de Dados do Axios Assyst;

i) Um mesmo chamado pode ter várias iterações telefônicas com o Usuário Final e todos os áudios das ligações realizados com as equipes de 1º Nível devem ser associados ao mesmo registro de evento;

j) Quando o usuário liga para abrir um novo chamado, o áudio deve ser gravado. Quando o chamado for salvo e a chamada encerrada, o respectivo link/caminho para que se possa identificar, acessar e escutar o áudio deve ser associado ao registro do evento;

k) Quando o usuário liga para acompanhar um chamado existente, o áudio deve ser gravado. Quando o chamado for salvo e a chamada encerrada, o respectivo link/caminho para que se possa identificar, acessar e escutar o áudio deve ser associado ao registro do evento atual. O novo chamado gerado deve ser vinculado ao chamado sobre o qual o solicitante ligou pedindo informações;

l) Quando/Se um membro da equipe de 1º Nível ligar para o usuário, a Central Telefônica deve gravar o áudio e associá-lo ao registro do respectivo chamado sobre o qual a ligação se refere. O respectivo link ou o respectivo caminho para que se possa identificar, acessar e escutar o áudio deve ser associado ao chamado que originou a

ligação;

III - Detalhamento do Processo de Integração. Os pontos de Ação Automatizada são marcados com “AA:” no fluxo descrito:

a) Usuário Final liga para a Central de Atendimento;

b) Pelas opções da URA, o Usuário Final se identifica através de seu número de matrícula e/ou número de CPF;

c) Pelas opções da URA, o Usuário Final informa se o atendimento será sobre um incidente ou uma requisição de serviço;

d) AA: A Central Telefônica inicia a gravação da conversa no momento em que o atendente de primeiro nível atende a ligação;

e) AA: O Axios Assyst abre o formulário de Registro de Evento, já com o número do chamado salvo e com o tempo de atendimento sendo devidamente contabilizado, para que seja possível registrar o contato com o usuário;

f) Automaticamente, a integração Central Telefônica/PABX/URA/CTI recepcionará os dados do usuário (matrícula e/ou CPF), identificando se o mesmo já está cadastrado na Solução ITSM do CONTRATANTE. Caso o usuário já esteja cadastrado, o registro do evento já deverá estar preenchido com as suas respectivas informações de identificação. Caso não esteja, o operador identifica manualmente o usuário;

g) O operador preenche o registro do Evento com as informações fornecidas pelo usuário, categorizando e descrevendo corretamente a necessidade;

h) O operador salva o registro do Evento e encerra a chamada;

i) AA: O caminho/link com o áudio da chamada será gravado no chamado.

j) Se houver necessidade do técnico da equipe de 1º Nível entrar em contato telefônico com o Usuário Final, o áudio do novo contato também deverá ser gravado;

k) O técnico faz uma ligação para o Usuário Final;

l) A Central Telefônica inicia a gravação do novo contato;

m) O operador salva as atualizações (ou ações) no registro do Evento e o link/caminho para que se possa identificar, acessar e escutar o áudio deve ser associado ao chamado que originou a ligação do atendente;

n) Caso o Usuário Final ligue sobre o acompanhamento a um chamado já registrado, o Axios Assyst abrirá um formulário de evento como se fosse o registro de um novo chamado. Neste caso:

o) O operador deverá registrar o evento desta ligação em um novo chamado;

p) O operador deverá registrar a informação de contato no chamado original;

q) O operador deverá encerrar o evento novo, vinculando-o ao mais antigo para fins de histórico de ações;

r) Caso, em uma mesma chamada, o Usuário Final relatar necessidades diferentes que necessitem da abertura de diversos eventos diferentes:

1. Pelas opções da URA, o Usuário Final se identifica através de seu número de matrícula e/ou número de CPF;
2. Pelas opções da URA, o Usuário Final informa se o atendimento será sobre um incidente ou uma requisição de serviço;
3. AA: A Central Telefônica inicia a gravação da conversa no momento em que o atendente de primeiro nível (operador) atende a ligação;
4. AA: O Axios Assyst abre o formulário de Registro de Evento para que seja possível registrar o contato com o usuário;

5. Automaticamente a integração Central Telefônica/PABX/URA/CTI recepcionará os dados do usuário (matrícula e/ou CPF e/ou Telefone), identificando se o mesmo já está cadastrado na Solução de ITSM da CONTRATANTE. Caso o usuário já esteja cadastrado, o registro do evento já deverá estar preenchido com as suas respectivas informações de identificação. Caso não esteja, o operador identifica manualmente o usuário;
6. O técnico preenche o registro do Evento com as informações fornecidas pelo usuário, categorizando e descrevendo corretamente a necessidade. Neste caso, o chamado pai deve ser categorizado conforme o primeiro pedido do usuário. Na descrição, devem conter todos os demais pedidos do usuário;
7. O operador salva o registro do Evento;
8. AA: O caminho/link com o áudio da chamada será gravado no chamado;
9. Após salvar o primeiro evento, o operador registra os demais eventos conforme as necessidades do Usuário Final categorizando e descrevendo corretamente cada necessidade no respectivo chamado;
10. Todos os chamados referentes à esta ligação deverão ser vinculados e, nos chamados filho, deve ser indicado o número do chamado pai, aquele no qual a ligação está associada;

s) O Processo de Integração poderá ser alterado pelo CONTRATANTE, a qualquer tempo devendo a CONTRATADA ajustar-se no prazo máximo de 30 (trinta) dias;

IV - Todos os custos necessários a esta integração serão assumidos pela CONTRATADA.

4.2. **REQUISITOS TÉCNICOS DAS EQUIPES**

4.2.1. As equipes de atendimento consistem em:

4.2.1.1. **Atendimento Nível 1, subdividida em:**

a) Equipe de Atendimento Nível 1 - Remoto, que realiza atendimentos telefônicos e acesso remoto nos computadores dos usuários;

b) Equipe de Atendimento Nível 1 - Administração de Usuários, que realiza atividades de concessão e remoção de acessos à rede e aos sistemas;

4.2.1.2. **Atendimento Nível 2, subdividida em:**

a) Equipe de Atendimento Nível 2 Presencial, que realiza atendimento presencial em todo o estado, com ANS diferente para a região metropolitana e o restante das localidades;

b) Equipe de Atendimento Nível 2 Suporte Técnico, que compreendem operação e execução de suporte mais complexo / avançado/ especializado, para as demais equipes.

4.2.2. **Atendimento Nível 1 Remoto**

4.2.2.1. Planejamento, implantação, operação e gestão de Suporte a Serviços;

4.2.2.2. Recepcionar, registrar, classificar, priorizar e acompanhar os chamados de serviço;

4.2.2.3. Esclarecer as dúvidas dos usuários;

4.2.2.4. Promover a investigação e diagnóstico inicial dos incidentes;

4.2.2.5. Acompanhar todo ciclo de vida de incidentes e solicitações, priorizando-os ou escalando-os para outro nível quando necessário e encerrando aqueles que tiverem sua solução confirmada;

4.2.2.6. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados;

4.2.2.7. Escalonar e encaminhar aos demais grupos solucionadores;

4.2.2.8. Prover informações e recomendações para a melhoria do serviço;

4.2.2.9. Manter os usuários informados sobre a situação e andamento das suas requisições;

4.2.2.10. Solucionar os chamados, utilizando os procedimentos operacionais padrão, através de atendimento telefônico ou acesso remoto ao equipamento;

I - A ferramenta para acesso remoto aos computadores dos usuários internos será disponibilizada pelo CONTRATANTE;

II - O acesso remoto poderá ser realizado em equipamentos institucionais que não estão nas dependências do PJES;

4.2.2.11. Zelar pelo cumprimento de todos os prazos de atendimento exigidos pelo contratante;

4.2.2.12. Quando aplicável, realizar a abertura de chamado em operadoras de link/telefonia e demais prestadores de serviços o registro no sistema e acompanhamento da ANS's em sistema;

4.2.2.13. Contribuir para a identificação de necessidades de treinamento dos usuários;

4.2.2.14. Sugerir a criação de novos roteiros de atendimento e manter atualizados os existentes quando for necessário;

4.2.2.15. Nos casos em que o atendimento não for resolvido, a equipe deverá registrar todas as informações disponíveis e escalar o chamado para o 2º Nível ou 3º Nível de Suporte, dependendo da natureza do problema ou incidente;

4.2.2.16. Após os atendimentos, deve ser imediatamente registrado no sistema de gestão de chamados, todo o teor dos chamados devidamente preenchidos, com as descrições exatas dos problemas encontrados e as descrições minuciosas das reclamações dos usuários e das soluções apontadas;

4.2.2.17. Nos atendimentos onde forem detectados danos por fatores externos, mau uso e acidentes naturais, e também quando for verificada qualquer alteração na configuração original do equipamento, a Contratada deverá informar imediatamente à STI;

4.2.2.18. Outras atividades relativas ao atendimento de Nível 1 Remoto.

4.2.3. **Atendimento Nível 1 - Administração de Usuários**

4.2.3.1. Devem ser observadas todas as atividades da equipe Atendimento Nível 1 Remoto, focando nas atividades de administração de usuários;

4.2.3.2. Consiste na execução de serviços de gestão de usuários e grupos;

4.2.3.3. A CONTRATADA deve seguir as normas, base de conhecimento e Políticas de Segurança da Informação da STI referente à concessão de acessos e administração de usuários;

4.2.3.4. Efetuar controle e liberação do acesso de usuários a sistemas, sempre em obediência às normas de segurança da informação, às políticas de acesso, aos procedimentos estabelecidos e repassados pelos analistas de sistemas, às determinações dos gestores de sistema e sob a supervisão e acompanhamento dos analistas de sistema da CONTRATANTE;

4.2.3.5. O gerenciamento de identidades tem papel crucial na manutenção de acessos dos usuários estritamente ao necessário para a execução de seu trabalho, respeitando sempre todas as normas e sanções estipuladas na PSI (Políticas de Segurança da Informação) nesta última em caso de seu não cumprimento, sem prejuízos das sanções administrativas, penais e cíveis;

4.2.3.6. Outras atividades não elencadas relativas ao atendimento de Nível 1 - Administração de Usuários;

4.2.4. **Atendimento Nível 2 - Suporte Técnico**

4.2.4.1. Os serviços do Atendimento Nível 2 – Suporte Técnico compreendem:

I - Adotar providências quanto a demandas técnicas de maior complexidade, não solucionáveis em primeiro nível e/ou de maior complexidade para o segundo nível;

II - Auxiliar e orientar os técnicos de primeiro e segundo nível quanto à execução de demandas e procedimentos técnicos variados de maior especialidade e/ou de maior complexidade técnica;

III - Análise técnica e operacional especializada e de maior complexidade, bem como diagnóstico detalhado em demandas relacionadas à softwares, sistemas diversos e/ou microinformática;

IV - Testar e diagnosticar redes de computadores, com a avaliação das interfaces de comunicação dos equipamentos de microinformática, e com a análise dos dados de comunicação, tais como latência, envio/recebimento/perda de pacotes, tempos e tangência de rotas, taxas de transferência de dados do sistema operacional e/ou demais procedimentos comuns à avaliação de problemas de rede em estações de trabalho, dispositivos móveis e/ou demais equipamentos, periféricos e acessórios de TI;

V - Realizar diagnóstico detalhado de sistemas operacionais Microsoft Windows, bem como a análise de conformidade frente às políticas de conformidade e operação definidas pela STI;

VI - Efetuar a criação e atualização e restaurações das imagens de disco (que contém o sistema operacional) dos diversos modelos de microcomputadores e suas finalidades, obedecendo aos padrões, orientações, autorizações e o devido procedimento e critério de homologação e aprovação da STI;

VII - Realizar diagnóstico detalhado de sistemas operacionais Microsoft Windows, bem como a análise de conformidade frente às políticas de conformidade e operação definidas pela STI;

VIII - Testar, analisar e diagnosticar detalhadamente a execução, dependências e/ou compatibilidade de aplicativos/sistemas de uso comum/livres e/ou disponibilizados pela STI;

IX - Coletar e documentar detalhadamente os procedimentos técnicos necessários à composição e atualização da base de conhecimento;

X - Atuar em conjunto à equipe técnica da STI, quando pertinente e cabível, na identificação e diagnóstico de problemas e incidentes, recorrentes ou não, correlatos à microinformática e conformidade operacional das estações de trabalho;

XI - Solicitar e/ou receber instrução e conhecimento procedimental/ técnico da equipe da STI para resolução de incidentes e problemas técnicos e/ou para a devida orientação das equipes técnicas de nível 1 e nível 2 quando pertinente;

XII - Oferecer um ponto de suporte especializado para a equipe de Atendimento Nível 1 e Nível 2 Presencial;

XIII - Coletar e documentar detalhadamente os procedimentos técnicos necessários à composição e atualização da base de conhecimento;

XIV - Realizar a organização dos racks de equipamentos do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo, em um máximo de 04 (quatro) por mês, conforme solicitado pelo CONTRATANTE;

XV - Coletar Informações, localizar, identificar, testar conectividade básica e ativação/ desativação de pontos de rede de dados, primando sempre pela devida organização dos Racks;

XVI - Coletar Informações, localizar, identificar, testar conectividade básica de portas de comunicação de switches de rede;

XVII - Atuar em demandas de cadastro e senhas dos usuários de maior complexidade ou nível de acesso, que não possam ser executadas pela equipe de Primeiro Nível - Administração de Usuários;

XVIII - Quando solicitado pelo contratante, a equipe de Atendimento Nível 2 Suporte Técnico deverá auxiliar ou replicar treinamentos técnicos para a equipe de Nível 1 e/ou Nível 2 Presencial;

XIX - Auxiliar as equipes de Terceiro nível em demandas especializadas;

XX - Identificar e sanar as causas de eventuais falhas dos equipamentos, do sistema operacional e/ou dos programas instalados;

XXI - Fazer o controle de qualidade dos serviços de atendimento, anotando reclamações e observações dos usuários no momento dos atendimentos, e posteriormente, informando ao gestor do contrato;

XXII - Escalonar e encaminhar os incidentes não resolvidos no Segundo Nível de atendimento para a intervenção da STI (Terceiro Nível especializado do CONTRATANTE) as respectivas equipes, conforme base de conhecimento;

XXIII - Manter o usuário informado das ações tomadas;

XXIV - Realizar mapeamento da estrutura de rede de, no máximo, 01 comarca por Polo ao mês;

XXV - Elaborar e atualizar procedimentos e scripts de atendimento, submetendo-os à apreciação da equipe responsável;

XXVI - Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da Central de Serviços;

XXVII - Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços para as equipes internas da STI;

XXVIII - Manter os gestores da STI informados do andamento dos chamados com equipamentos em garantia, inclusive dos chamados com ANS vencidos para providências da Contratante.

4.2.4.2. Deverão, primeiramente e prioritariamente, atuar em demandas de maior complexidade, e/ou que possam identificar um padrão de incidentes / problemas, e/ou no apoio especializado às equipes da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, podendo atuar em demandas / chamados de atendimento de Segundo Nível – Nível 2 Suporte Presencial, somente quando não houverem atendimentos de seu escopo de serviço;

4.2.4.3. A CONTRATADA, com a equipe de 2º Nível - Suporte Técnico, atuará de forma remota. Entretanto, o CONTRATANTE poderá determinar dias e horários para sua atuação em operação assistida, de acordo com a conveniência e discricionariedade da Administração;

4.2.4.4. Todos os equipamentos, recursos e instrumentos de trabalho necessários para os atendimentos serão providos pela CONTRATADA;

4.2.4.5. Outras atividades relativas ao atendimento de Segundo Nível Suporte Técnico não elencadas;

4.2.5. **Atendimento Nível 2 Suporte Presencial**

4.2.5.1. Atender receptivamente aos chamados encaminhados para o atendimento de Nível 2 Presencial, obedecendo aos procedimentos padronizados e orientações (na falta de padronização), dentro dos prazos acordados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos documentos disponibilizados.

4.2.5.2. Documentar as soluções geradas para a solução dos incidentes por meio do preenchimento do formulário de finalização dos chamados;

4.2.5.3. Efetuar a instalação, configuração e atualização de sistemas operacionais, softwares e serviços disponibilizados, além de testar as condições de funcionamento destes e das estações de trabalho;

4.2.5.4. Identificar e sanar as causas de eventuais falhas dos equipamentos, do sistema operacional e/ou dos programas instalados;

4.2.5.5. Limpeza de impressoras;

4.2.5.6. Fazer o controle de qualidade dos serviços de atendimento, anotando reclamações e observações dos usuários no momento dos atendimentos, e posteriormente, informando ao fiscal do contrato;

4.2.5.7. Identificar, sempre por ocasião dos atendimentos, problemas relativos a equipamentos e acessórios utilizados pelos usuários (equipamentos e acessórios inadequados para o serviço ou utilizados de forma indevida pelos usuários etc.) encaminhando suas observações ao seu superior, que deverá informar ao fiscal do contrato;

4.2.5.8. Realizar testes e diagnósticos detalhados de computadores, componentes, periféricos, acessórios e demais materiais de TI;

4.2.5.9. Conectar e configurar estações de trabalho à rede corporativa, internet, intranet e serviços;

4.2.5.10. Mapear e configurar impressoras na rede corporativa, seguindo padrões determinados pela STI;

4.2.5.11. Coletar Informações, localizar, identificar, testar conectividade básica e ativação / desativação de pontos de rede de dados, primando sempre pela devida organização dos Racks;

4.2.5.12. Efetuar a substituição/formatação de disco rígido com instalação de sistema operacional, aplicativos, backup e configurações;

4.2.5.13. Efetuar a desinstalação e reinstalação física de microcomputadores, impressora e/ou periféricos em geral na rede ou local;

4.2.5.14. Instalar e configurar softwares nas estações de trabalho;

4.2.5.15. Efetuar as restaurações das imagens de sistema operacional dos diversos modelos de microcomputadores e suas finalidades, obedecendo aos padrões e orientações, atentando-se para a devida homologação pela STI. Caso seja necessário criar ou atualizar uma imagem existente, a CONTRATADA deverá informar a CONTRATANTE o que é necessário incluir/atualizar;

4.2.5.16. Instalar e configurar equipamentos de videoconferência e equipamentos para realização de apresentações e cursos (ex: datashow, telão etc), e caso necessário, fazer o acompanhamento;

4.2.5.17. Instalação e configuração de smartphones institucionais, projetores de multimídia, leitor smartcard, tokens, webcams, leitor de código de barras, certificados digitais, mouses, teclados, monitores, microfones, caixas de som, entre outros equipamentos de informática que venham a ser adquiridos e/ou utilizados nas atividades do Poder Judiciário;

4.2.5.18. Escalonar e encaminhar os incidentes não resolvidos no Segundo Nível de atendimento para as respectivas equipes, conforme base de conhecimento;

4.2.5.19. O fluxo de escalonamento será definido pela CONTRATANTE e disponibilizado no início dos serviços;

4.2.5.20. Manter o usuário informado das ações tomadas;

4.2.5.21. Não será admitida a alegação de falta de recursos materiais, tais como equipe, telefone, etc., para o não recebimento de chamados técnicos por parte da CONTRATADA, assim como a solução da ocorrência não pode deixar de ser atendida por falta de pessoal, capacitação, etc;

4.2.5.22. O Serviço de Segundo Nível prestado pela CONTRATADA deverá abranger apenas os usuários internos nas localidades do PJES e demais localidades abrangidas neste documento;

4.2.5.23. Acompanhar, em forma de operação assistida, as Sessões do Pleno e das Câmaras Reunidas do TJES (não compartilhando técnicos durante sessões simultâneas), com o objetivo de prestar suporte técnico aos Desembargadores, Assessores, Juízes Auxiliares, servidores e quaisquer outras

autoridades presentes, no uso dos equipamentos de microinformática institucionais e dos programas e aplicativos utilizados pelo PJES.

I - Neste tipo de atendimento o técnico acompanhará toda a realização da sessão, ficando disponível para realizar os atendimentos que porventura ocorrerem ao longo da mesma;

II - Estima-se que este tipo de atendimento pode ocorrer por, no máximo, 10 (dez) oportunidades por mês com uma duração média de 04 (quatro) horas;

4.2.5.24. Será parte da rotina a atividade de 'Rondas Preventivas', que consiste no serviço preventivo de visitas periódicas abrangendo, no mínimo, as salas de sessão e outros setores a serem determinados pelo CONTRATANTE, visando à verificação do correto funcionamento dos recursos de TIC;

I - Será registrado um chamado para cada setor, sendo no máximo 30 chamados registrados por semana, conforme definição do CONTRATANTE;

II - A definição dos setores será feita em reunião previamente agendada, ou na falta desta, comunicada à CONTRATADA, via e-mail, sendo responsabilidade desta o registro dos chamados, preenchendo as informações solicitadas pelo CONTRATANTE;

III - Caso seja necessário acrescentar ou diminuir os setores em que ocorrerá a ronda preventiva, o CONTRATANTE deverá notificar a empresa com, no mínimo, 07 (sete) dias de antecedência;

IV - Caso seja identificado necessidade de realizar algum atendimento durante a visita, deverá ser registrado novo chamado para cada atendimento, e essa informação deverá constar no respectivo chamado da visita;

V - A aferição será semanal, através de relatório específico gerado pela ferramenta de ITSM da CONTRATANTE;

VI - O não cumprimento do total das rondas preventivas poderá ser justificada pela CONTRATADA, cabendo ao CONTRATANTE aceitar ou não a justificativa;

4.2.5.25. Após os atendimentos, deve ser imediatamente registrado no sistema de gestão de chamados, todo o teor dos chamados devidamente preenchidos, com as descrições exatas dos problemas encontrados e as descrições minuciosas das reclamações dos usuários e das soluções apontadas;

4.2.5.26. Atuar nos atendimentos que necessitem passagem de cabeamento, fazendo a interação necessária entre o usuário e a equipe responsável pelo serviço;

4.2.5.27. Nos atendimentos onde forem detectados danos por fatores externos, mau uso e acidentes naturais, e também quando for verificada qualquer alteração na configuração original do equipamento, a Contratada deverá informar imediatamente à STI;

4.2.5.28. Sobre a manutenção de equipamentos:

I - Efetuar controle e acompanhamento do envio das estações aos seus fornecedores ou assistência técnica (terceiros) e provendo feedback à equipe da STI em todas as etapas de sua execução, ou seja, desde o recolhimento, sua entrega junto ao fornecedor e/ou assistência técnica, diagnóstico e retorno do equipamento, bem como o prazo estipulado para cada etapa;

II - Manter os gestores da STI informados do andamento dos chamados com equipamentos em garantia, inclusive dos chamados com ANS vencidos para providências da Contratante;

III - Ao detectar um problema em equipamentos que estiverem em garantia, ficará a CONTRATADA responsável por registrar chamados de suporte para os equipamentos, fazer o acompanhamento e finalização do chamado quando da reposição das peças defeituosas e/ou do equipamento;

IV - Realizar os testes e coletar as evidências necessárias para envio do equipamento para manutenção, anexando-a sempre no chamado para fins de auditoria;

V - Recepcionar e testar os equipamentos devolvidos do reparo e fazer o envio para os respectivos usuários, seguindo o fluxo de atendimento determinado pelo CONTRATANTE;

VI - A critério do CONTRATANTE, todos os equipamentos que retornem do reparo junto a terceirizadas e/ou seus fabricantes poderão passar pelo N2 para validação de resolução do problema, sendo devolvido ao usuário posteriormente;

4.2.5.29. Poderão ser agendados Serviços de Suporte de 2º Nível relativos a eventos da Justiça Estadual (mutirões, palestras, acompanhamento de vídeo conferências), ações nacionais do Poder Judiciário (Semana Nacional da Conciliação, Mutirão Carcerário do CNJ), eventos que necessitem da prestação de serviço do Poder Judiciário Estadual, participação em atividades relativas à implantação de sistemas tais como orientação/acompanhamento a usuários, dentre outras atividades conforme necessidade do CONTRATANTE;

I - Poderá ser realizada em qualquer unidade do Poder Judiciário Estadual ou onde a CONTRATANTE determinar;

II - Atividades agendadas e autorizadas pelo CONTRATANTE nas datas, horários e locais previamente estipulados poderão ocorrer, inclusive, em finais de semana e feriados;

III - O agendamento será informado com no mínimo 5 dias de antecedência;

4.2.5.30. Executar algumas atividades de suporte ao serviço de impressão, mesmo que este serviço seja terceirizado, tais como:

I - Configurar e instalar impressoras e multifuncionais na rede corporativa, seguindo os padrões determinados pela Secretaria de Tecnologia da Informação, além de ativar o ponto de rede e configurar os computadores da área para a efetiva impressão;

II - Mudar um equipamento de local com todos os seus acessórios e suprimentos para o correto funcionamento no novo espaço solicitado;

III - Realizar a desinstalação e remoção de um equipamento, acessórios e suprimentos, excluindo a configuração de impressão existente nos computadores que os utilizavam;

IV - Efetuar a substituição de uma impressora por outra, ajustando as configurações nos computadores quando necessário;

V - Orientar o usuário quanto a correta operação das impressoras, acessórios e suprimentos;

VI - Realizar reparos ou ajustes de baixa complexidade nas impressoras e multifuncionais, tais como atolamento de papel e falha na impressão;

VII - Efetuar a substituição de suprimento ou determinado acessório;

4.2.5.31. Todos os equipamentos, recursos e instrumentos de trabalho necessários para os atendimentos serão providos pela CONTRATADA;

4.2.5.32. Outras atividades relativas ao atendimento de Segundo Nível não elencadas.

4.3. REQUISITOS TÉCNICOS DOS PAPÉIS DE APOIO E GESTÃO

4.3.1. Além das equipes de atendimento, o serviço contará também com:

a) Equipe de Qualidade no Atendimento, responsável por apoiar as equipes de

atendimento nas atividades de gerenciamentos dos chamados e apoiar a gestão nas atividades de monitoramento e qualidade do serviço prestado;

b) Supervisor da equipe de 1º nível de atendimento, responsável pelas atividades de supervisão das atividades e dos técnicos da equipe de de 1º nível de atendimento;

c) Supervisor da equipe de 2º nível de atendimento, responsável pelas atividades de supervisão das atividades e dos técnicos da equipe de de 2º nível de atendimento;

d) Coordenador do ServiceDesk, responsável pela coordenação de todas as atividades relacionadas com o objeto da contratação.

4.3.2. **Equipe de Qualidade no Atendimento**

4.3.2.1. Realizar o papel de ticket manager:

I - Gerenciar os chamados das equipes a partir do Sistema de Service Desk;

II - Realizar análise dos chamados abertos, avaliando priorizações, atribuições aos grupos de trabalho, acompanhamento de status e de encerramento;

III - Gerenciar ameaças e potenciais violações de SLA, através de escalações e notificações aos grupos de trabalho nomeados e indivíduos;

IV - Melhorar o tempo de resolução, simplificar e padronizar a entrada de dados e melhorar a capacidade de correlação da equipe para categorização dos eventos;

V - Eliminar chamados duplicados para todos os chamados de incidentes relacionados, independentemente da fonte;

VI - Reduzir risco e penalidades associadas com a gestão de chamados;

VII - Concentrar recursos sobre falhas de alta prioridade com base em impactos aos serviços e clientes definidos;

VIII - Manter os processos e acompanhar as manutenções para as bases de referência para o atendimento e para a Base de Conhecimento;

IX - Melhorar a experiência do usuário com a Central de Serviços, melhorando identificação de falhas e o comprometimento com prazos de resolução.

4.3.2.2. A CONTRATADA deverá prever uma equipe para avaliar mensalmente os indicadores de desempenho e indicadores de resultados estabelecidos, os quais contemplam os seguintes grupos de indicadores:

I - Qualidade (determinada pela disponibilidade, número de falhas, conformidade e satisfação dos usuários);

II - Tempo de resposta (medido da solicitação ao completo atendimento);

III - Eficiência (medida pela unidade de esforço em resolver as requisições no 1º nível, utilização da equipe ou pelo índice de retrabalho);

IV - Outros que forem pertinentes ao serviço prestado.

4.3.2.3. Em relação à qualidade do atendimento ao usuário, deverão ser observados pela CONTRATADA os seguintes itens relativos a prestação do serviço por seus profissionais, por amostragem:

I - Cortesia e educação;

II - Clareza, objetividade e correção gramatical da linguagem escrita e falada;

III - Ausência de vícios de linguagem;

IV - Conformidade com os procedimentos e base de conhecimento;

V - Noções básicas dos produtos e serviços da STI;

VI - Qualidade de registro dos controles de atendimento;

VII - Facilidade de sanar conflitos.

4.3.2.4. Os relatórios para controle da medição dos resultados deverão conter no mínimo, mas não se limitando a:

I - Indicadores de desempenho;

II - Disponibilidade dos serviços;

III - Problemas ocasionados pelo baixo nível do serviço;

IV - Ações para manter os indicadores de resultados acordados;

V - Ações para restaurar os indicadores que estão fora da meta;

VI - Índice de satisfação dos usuários;

VII - Número de incidentes, problemas e mudanças relacionados com os indicadores de resultados;

VIII - Análise de tendências sobre incidente;

IX - Análise de causa-raiz de casos mais complexos.

4.3.2.5. A equipe deve avaliar o retorno das respostas de pesquisas de satisfação, gerando a divulgação dos elogios ao serviço e para os casos de baixa classificação por parte dos usuários, analisar o motivo pelo qual o usuário não gostou do serviço prestado, devendo (quando for o caso), entrar em contato via telefone com o usuário para entender o motivo de sua insatisfação, e se necessário criar plano de ação para que não ocorra mais tal insatisfação;

4.3.2.6. O formato do relatório deverá ser apresentado antes de sua implementação e novos itens poderão ser adicionados ao relatório, com o prévio acordo;

4.3.2.7. É responsabilidade da CONTRATADA preparar e apresentar relatório mensal consolidando a organização das atividades planejadas e executadas no mês corrente, com o detalhamento descrito neste item, atas de reunião e resumo executivo dos indicadores apurados;

4.3.2.8. Garantir o tratamento dos registros que eventualmente tenham sido mal avaliados na Pesquisa de Satisfação;

4.3.2.9. Efetuar a criação de Conhecimentos e FAQs para sanar dúvidas dos usuários de serviços de TI;

4.3.2.10. Efetuar a revisão técnica de todos os conhecimentos com data de revisão expiradas;

4.3.2.11. Realizar semanalmente auditoria em, pelo menos, 0,5% (meio por cento) das gravações, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões e identificar falhas no atendimento (relacionadas a capacitação, escalonamento, cortesia, desvios de conduta, tempo excessivo de conversação, dicção, uso de gírias, entre outras situações) e oportunidades de melhoria;

4.3.2.12. Realizar semanalmente auditoria em, pelo menos, 0,5% (meio por cento) dos registros de atendimento, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões definidos e identificar falhas no atendimento (relacionadas ao preenchimento dos campos, precisão e objetividade do campo “histórico”, uso da linguagem escrita, dentre outros) e oportunidades de melhoria (orientação, disseminação de melhores práticas);

4.3.2.13. As atividades de auditoria relativas aos itens acima devem constar como adendo no relatório mensal, informando o que foi analisado e eventuais oportunidades de melhoria adotadas, com informações sobre quem auditou, quem foi o auditado, resultados da auditoria, recomendações e/ou Planos de Ação associados e informações/evidências sobre as ações adotadas;

4.3.2.14. Definir métricas e, a partir delas, medir o desempenho individual dos técnicos e das equipes, com o objetivo de atingir as métricas definidas no serviço contratado;

4.3.2.15. Avaliar a qualidade das informações disponibilizadas na Base de Conhecimento,

introduzindo melhorias (revisão dos fluxos, atualização das informações, inclusão de novos procedimentos);

4.3.2.16. Propor (e promover) ações de melhoria para o processo de atendimento, incluindo treinamentos técnicos de comunicação, sondagens e comportamentais;

4.3.2.17. Analisar o dimensionamento das equipes (incluindo todos os períodos relacionados à prestação dos serviços - tais como hora de maior movimento (HMM), finais de semana, horário noturno, feriados, etc.), identificando as eventuais necessidades de ajuste;

4.3.2.18. Elaborar o "Relatório de Qualidade do Atendimento" mensal com todos os índices previstos e ações tomadas para a melhoria da qualidade no atendimento.

4.3.2.19. O Relatório de Qualidade do Atendimento deverá ser apresentado até o 5º dia útil de cada mês contendo, no mínimo:

I - Dar tratamento estatístico aos dados envolvidos no processo de atendimento (ligações, registros), apresentando gráficos e relatórios mensais contendo médias, desvio padrão, tendências, correlações, estratificações/decomposições, simulações, projeções e outras análises de interesse da CONTRATADA ou que sejam solicitadas pela Fiscalização;

II - Analisar o desempenho do Service Desk utilizando ferramentas da Qualidade (exemplos: MASP, Pareto, diagramas de Ishikawa) e definindo Planos de Ação para correção/melhoria ao escopo da Qualidade;

III - Realizar levantamentos de evidências (registros, gravações) com o objetivo de subsidiar o cliente no tratamento de eventuais anomalias em atendimento e manifestações de clientes;

IV - Apurar diariamente, em intervalos de 1 hora, o percentual de ligações abandonadas em fila. Sempre que este percentual ultrapassar 10%, a CONTRATADA deverá apresentar um Relatório com a análise dos atendimentos naquele dia, contendo um gráfico da distribuição horária dos atendimentos e abandonos, indicando as causas daquela situação e apresentando (e/ou sugerindo) ações corretivas.

V - Todos os processos deste nível devem estar em conformidade com as recomendações da ITIL v3 ou superior;

4.3.2.20. Após os atendimentos, deve ser imediatamente registrado no sistema de gestão de chamados, todo o teor dos chamados devidamente preenchidos, com as descrições exatas dos problemas encontrados e as descrições minuciosas das reclamações dos usuários e das soluções apontadas;

4.3.2.21. Nos atendimentos onde forem detectados danos por fatores externos, mau uso e acidentes naturais, e também quando for verificada qualquer alteração na configuração original do equipamento, a Contratada deverá informar imediatamente à STI;

4.3.2.22. Outras atividades relativas à Qualidade não elencadas.

4.3.3. **Do Supervisor de Atendimento da equipe de 1º nível**

4.3.3.1. Exercer a função de Supervisor da Equipe Técnica de 1º nível, nos moldes definidos neste documento, responsabilizando-se pela monitoração do pessoal alocado no atendimento, dos chamados e dos recursos empregados;

4.3.3.2. Avaliar a qualidade das informações disponibilizadas na Base de Conhecimento, introduzindo melhorias (revisão dos fluxos, atualização das informações, inclusão de novos procedimentos);

4.3.3.3. Apoiar na coordenação das ações da Central de Serviços, provendo ao Coordenador da Central de Serviços com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, dentre eles, cópias das solicitações de serviço feitas pelos

usuários e dos níveis de atendimento respectivos;

4.3.3.4. Gerenciar o cumprimento dos prazos e prioridades de atendimento e execução dos serviços;

4.3.3.5. Orientar o Técnico de Primeiro Nível com relação à abertura, preenchimento e finalização de chamados;

4.3.3.6. Solucionar conflitos internos;

4.3.3.7. Orientar quanto à postura e cordialidade no atendimento;

4.3.3.8. Organizar a equipe quanto ao atendimento em situações de emergência, como queda da rede, de links de internet ou parada total de sistemas;

4.3.3.9. Obter informações técnicas junto aos grupos de solução da CONTRATANTE;

4.3.3.10. Elaborar procedimentos operacionais padrão para compor a Base de Conhecimento;

4.3.3.11. Monitorar em tempo real da fila de atendimento; monitorar os tempos de pausa, ausência e indisponibilidade dos técnicos de primeiro nível;

4.3.3.12. Dar feedback aos técnicos de primeiro nível;

4.3.3.13. Comunicar ao preposto ou o Coordenador de Suporte da CONTRATADA, referente a necessidade de capacitação, realocação ou substituição de técnicos de primeiro nível.

4.3.3.14. Participar, juntamente com o coordenador da central, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação do período;

4.3.3.15. Dar apoio operacional aos técnicos de primeiro nível;

4.3.3.16. Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização;

4.3.3.17. Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações do Contratante, informando-o das eventuais necessidades de intervenções;

4.3.3.18. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;

4.3.3.19. Avaliar o desempenho dos técnicos nos atendimentos acompanhando-os, avaliando os retornos das pesquisas de satisfações, avaliando as reclamações apresentadas pela equipe do CONTRATANTE responsável pela gestão do Contrato, identificando oportunidades de melhoria na prestação do serviço e formas de prevenir novas ocorrências nos casos de identificação de problemas, contatando o usuário e buscando informações sobre como seria possível melhorar o atendimento;

4.3.3.20. Elaborar e apresentar, mensalmente, relatórios gerenciais dos serviços no que concerne às atividades supervisionadas.

4.3.4. **Do Supervisor de Atendimento da equipe de 2º nível**

4.3.4.1. Exercer a função de Supervisor da Equipe Técnica de 2º Nível, nos moldes definidos neste documento, responsabilizando-se pela monitoração do pessoal alocado no atendimento, dos chamados e dos recursos empregados;

4.3.4.2. Apoiar na coordenação das ações da Central de Serviços, provendo o Coordenador da Central de Serviços com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, dentre eles, cópias das solicitações de serviço feitas pelos usuários e dos níveis de atendimento respectivos;

4.3.4.3. Participar, juntamente com o coordenador da central, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação do período;

4.3.4.4. Apoiar na coordenação das ações de logística necessárias ao atendimento presencial;

4.3.4.5. Supervisionar e orientar toda a equipe de segundo nível;

4.3.4.6. Verificar prazo de atendimento e fechamento de chamados no sistema de gestão de chamados;

4.3.4.7. Dar apoio operacional aos técnicos de segundo nível;

4.3.4.8. Orientar os técnicos de segundo nível com relação à abertura, preenchimento e finalização de chamados;

4.3.4.9. Solucionar conflitos internos;

4.3.4.10. Orientar quanto à postura e cordialidade no atendimento;

4.3.4.11. Organizar a equipe quanto ao atendimento em situações de emergência, como queda da rede, de links de internet ou parada total de sistemas;

4.3.4.12. Obter informações técnicas junto aos grupos de solução da CONTRATANTE;

4.3.4.13. Elaborar procedimentos operacionais padrão para compor a Base de Conhecimento;

4.3.4.14. Distribuir os chamados entre os técnicos da equipe;

4.3.4.15. Monitorar os tempos de pausa, ausência e indisponibilidade dos técnicos de segundo nível;

4.3.4.16. Dar feedback aos técnicos de segundo nível;

4.3.4.17. Comunicar o preposto da CONTRATADA, referente à necessidade de capacitação, realocação ou substituição de técnicos de segundo nível e demais atividades administrativas;

4.3.4.18. Atuar na definição de logística de atendimento para todos os municípios do estado, realizando o acompanhamento e cumprimento dos SLA's estipulados neste documento;

4.3.4.19. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;

4.3.4.20. Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações do CONTRATANTE, informando-o das eventuais necessidades de intervenções;

4.3.4.21. Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização;

4.3.4.22. Avaliar o desempenho dos técnicos nos atendimentos seja acompanhando os atendimentos, avaliando os retornos das pesquisas de satisfações, avaliando as reclamações apresentadas pela equipe da CONTRATANTE responsável pela gestão do Contrato, identificando oportunidades de melhoria na prestação do serviço e formas de prevenir novas ocorrências nos casos de identificação de problemas, contatando o usuário e buscando informações sobre como seria possível melhorar o atendimento;

4.3.4.23. Elaborar e apresentar, mensalmente, relatórios gerenciais dos serviços no que concerne às atividades supervisionadas.

4.3.5. **Do Coordenador do Service Desk**

4.3.5.1. Exercer a função de Gestor dos Processos indicados, nos moldes definidos neste documento, responsabilizando-se pela gestão da equipe no atendimento e dos recursos empregados;

4.3.5.2. Coordenar as ações da Central de Atendimento, provendo ao Gestor da CONTRATANTE os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho e qualidade e níveis de atendimento on-line;

4.3.5.3. Participar, juntamente com o Gestor da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período;

4.3.5.4. Atuar na motivação e facilitação do clima de profissionalismo e comprometimento da equipe;

4.3.5.5. Administrar e resolver conflitos;

4.3.5.6. Coordenar as ações de todos os níveis contratados (1º e 2º nível);

4.3.5.7. Coordenar as ações de logística necessárias ao atendimento;

4.3.5.8. Prestar suporte técnico à equipe na solução da CONTRATANTE e fornecer a ajuda necessária para maximizar os benefícios oferecidos pelo software, aumentando a sua usabilidade e garantindo a melhor estratégia para utilização da ferramenta;

4.3.5.9. Zelar pela disponibilidade e atendimento aos prazos pactuados, bem como corrigir eventuais problemas ocorridos durante a operação da Central de Serviços;

4.3.5.10. Apresentar, quando solicitado pelo CONTRATANTE, relatórios e planilhas gerenciais, de controle dos serviços executados de manutenção corretiva; de serviços pendentes; de indicadores de desempenho e de tempo de atendimento dos chamados;

4.3.5.11. Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações do CONTRATANTE, informando-o das eventuais necessidades de intervenções;

4.3.5.12. Montar estratégia de scripts de atendimento, controlar todos os indicadores de desempenho da operação, tais como tempo médio de atendimento e absenteísmo;

4.3.5.13. Participar, quando solicitado pelo CONTRATANTE, de reuniões relativas às atividades prestadas, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias;

4.3.5.14. Receber, organizar e programar as atividades referentes às implantações de novas versões, atualizações ou alterações nos padrões de customização do Sistema Operacional e softwares diversos adotados pela STI;

4.3.5.15. Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe de profissionais em conformidade com a qualificação prevista em contrato, proporcionando, sempre que necessário, a qualificação e requalificação dos profissionais envolvidos na contratação;

4.3.5.16. Controlar operação de retenção, entender ciclo de vida dos serviços, aumentar índices de eficiência;

4.3.5.17. Diligenciar junto a equipe para o estrito cumprimento de todos os cursos de capacitação fornecidos pelo CONTRATANTE, revisando sua validade semestralmente ou quando solicitado pelo gestor do contrato;

4.3.5.18. Monitorar o cumprimento de todos os SLA's e elaborar toda a logística de atendimento para a equipe de 2° nível dos municípios do interior, prezando sempre pelo cumprimento integral dos prazos estipulados neste documento, realocando, quando necessário, técnicos de outras regiões para cumprimento de todos os níveis de serviço exigidos;

4.3.5.19. Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização;

4.3.5.20. Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações do CONTRATANTE, informando-o das eventuais necessidades de intervenções;

4.3.5.21. O Coordenador não poderá acumular qualquer uma das funções descritas no item e subitens deste termo. Contudo, este poderá acumular outras funções alheias ao objeto deste contrato;

4.3.5.22. O Coordenador deverá ter poder decisório para questões relativas à execução do contrato;

4.4. REQUISITOS TÉCNICOS DE FUNCIONALIDADES DO ATENDIMENTO AUTOMATIZADO

4.4.1. Serviço de Automatização para o Atendimento de Chamados

4.4.1.1. Os robôs de conversação (*chatbots)* deverão promover ações para automatização de parte dos atendimentos de chamados aos serviços de TI do CONTRATANTE por meio do uso de técnicas de Inteligência Artificial, ferramenta RPA (do inglês *Robotic Process Automation*), *Chatbots* e da integração

das ferramentas utilizadas pelo CONTRATANTE para suporte aos seus usuários.

a) A CONTRATADA deverá prover os serviços de Inteligência Artificial responsável pela automação de atendimento via *Chatbot,* assim como por meio de abertura de chamados pelo próprio usuário no Portal de Chamados fornecido pelo CONTRATANTE ou por meio de aplicativos *mobile* de mensagens (no mínimo *Whatsapp e/ou Telegram,* a critério do contratante);

b) Os custos para os serviços de Inteligência Artificial (serviços na internet, licenças de software, hardware), quando houver, e da ferramenta de RPA deverão estar inseridos como “Serviço de Automatização para o Atendimento de Chamados” na ocasião do preenchimento das informações constantes no "ADENDO 10 - MODELO DE PROPOSTA", a ser fornecido pela CONTRATADA.

4.4.1.2. **Atendimento Automatizado de Chamados**

I - Consiste na abertura do chamado, compreendendo o diálogo para compreensão do chamado, a obtenção dos dados básicos para o cadastro do chamado, o cadastro do chamado, o encaminhamento para a equipe que fará a resolução, sem intervenção humana.

II - Este serviço terá alguns casos de uso iniciais a serem implementados e configurados pela CONTRATADA, como demais casos a serem planejados em comum acordo com as equipes técnicas do PJES, sendo atendidos por iniciativa da CONTRATADA ou por sugestão do CONTRATANTE com o objetivo de atingir a meta estipulada.

III - A seguir serão apresentados os casos de uso iniciais e que deverão ser implementados pela CONTRATADA, com aplicação da inteligência artificial e configuração do assistente virtual cognitivo:

a) **Questão 1**: Usuário entrou em contato para solicitar o desbloqueio de sua conta na rede, pois havia sido bloqueada.

b) **Retorno Questão 1**: Informar ao usuário quais os passos para o desbloqueio de sua conta. Deverão ser exibidas mensagens com imagens ou vídeo sobre como realizar o desbloqueio.

c) **Questão 2**: O usuário entrou em contato com dúvidas sobre como abrir um chamado.

d) **Retorno Questão 2**: O Assistente deverá iniciar o atendimento, fornecendo todas as informações necessárias, passo a passo, sobre como abrir um chamado. Deverão ser exibidas mensagens com imagens ou vídeo sobre como realizar a abertura de chamado.

e) **Questão 3:** O usuário deseja obter informações sobre o seu chamado, como prazo de atendimento, prazo de conclusão, qual foi a solução adotada, status e demais informações.

f) **Retorno Questão 3:** O Assistente Virtual Cognitivo deverá reportar ao usuário todas as informações pertinentes aos incidentes e requisições abertas em seu nome. Deverá fornecer informações claras e que possibilitem ao usuário obter o conhecimento completo do atual estado do seu atendimento, inclusive com prazos, possíveis soluções e demais informações alimentadas pelos técnicos de atendimento.

g) **Questão 4**: O usuário entrou em contato desejando imprimir em uma outra impressora.

h) **Retorno Questão 4:** Informar ao usuário quais os passos para configuração das impressoras. Podem ser exibidas mensagens com imagens ou vídeo instruindo o usuário e, por fim, verificar a conclusão da atividade.

i) **Questão 5:** O usuário entrou em contato pois não consegue realizar o

peticionamento eletrônico pelo PJe.

j) **Retorno Questão 5:** Informar ao usuário quais os passos para acessar e realizar o peticionamento. Deverá orientar a respeito da compatibilidade de navegadores, instalação dos assinadores, limpeza de cache, dentre outros. Caso o sistema esteja indisponível por manutenção ou indisponibilidade, deverá também ser informado, junto ao atendimento, a previsão de retorno do sistema à operação.

k) **Questão 6**: O usuário entrou em contato pois não conseguia imprimir um documento.

l) **Retorno Questão 6:** Informar ao usuário os passos para fazer a impressão de um documento. Podem ser exibidas mensagens com imagens ou vídeos instruindo o usuário.

m) **Questão 7:** O usuário entrou em contato solicitando a instalação de um determinado sistema.

n) **Retorno Questão 7:** Coletar as informações necessárias para abertura do chamado, encaminhando-o posteriormente para a equipe que fará a instalação.

4.4.1.3. Todos os atendimentos abertos com sucesso pelo Assistente Virtual deverão ser cadastrados na ferramenta de gestão de chamados do CONTRATANTE e o número do chamado deverá ser repassado ao usuário.

I - Os atendimentos que não forem resolvidos pelo Assistente Virtual deverão ser redirecionados para um técnico da Central de Serviços de TI para o atendimento convencional;

4.4.1.4. O usuário poderá, a qualquer momento, optar por encerrar o atendimento com o Assistente Virtual e ser redirecionado para um técnico da Central de Serviços através do *Whatsapp, Telegram* ou *widget* no portal do CONTRATANTE.

4.4.1.5. Todos os chamados cadastrados pelos usuários no Portal de Chamados fornecido pelo CONTRATANTE, ou pelo aplicativo, e que estejam categorizados a serviços automatizáveis no Catálogo de Serviços, deverão passar por avaliação do Assistente Virtual para analisar possibilidade atendimento automatizado ou então acionar as ferramentas integradas para execução.

I - Em caso de sucesso no atendimento automatizado o chamado deverá ser finalizado sem intervenção humana;

4.4.1.6. **Abertura Automatizada de Chamados**

I - Consiste da automatização apenas do início do atendimento do chamado, compreendendo o diálogo para compreensão do chamado, a obtenção dos dados básicos para o cadastro do chamado, o cadastro do chamado e seu escalonamento.

II - Os atendimentos em que for possível obter os dados mínimos necessários para a abertura de um chamado deverão resultar no cadastro dos chamados no sistema de gestão de chamados do CONTRATANTE e o número do chamado aberto deverá ser repassado ao usuário;

III - A tabela constante no "Adendo 11 - Chamados Registrados pelo N1" apresenta os números de chamados registrados pelos Técnicos de Primeiro Nível da Central de Serviços no ano de 2019, elegíveis ou não ao Nível 1, para qualquer grupo de solução.

IV - Estes chamados demonstram o escopo dos chamados que podem ser cadastrados de forma automatizada;

V - Os chamados registrados pelos Técnicos de Nível 1 em 2019 totaliza 26.324;

VI - Para o cálculo do percentual de chamados cadastrados de maneira automatizada serão contabilizados apenas aqueles abertos por meio do *ChatBot* (atendimento por texto);

4.4.1.7. A curadoria, configuração e manutenção do serviço poderá ser prestado por técnicos especializados de forma remota ao ambiente do CONTRATANTE, por meio de reuniões por videoconferência, conversas via chat, ligações telefônicas e acesso remoto ao ambiente de TI do CONTRATANTE;

4.4.1.8. Nos três primeiros meses após a assinatura do contrato deverão ser destinados no mínimo dois técnicos, para **operação assistida** nas dependências do CONTRATANTE, visando a adequação de sua base de conhecimento, treinar a ferramenta de Inteligência Artificial, além de desenhar e implementar as automações provenientes de integração entre as ferramentas de suporte do CONTRATANTE e a ferramenta de RPA fornecida pela CONTRATADA.

4.4.1.9. O serviço deverá fazer a curadoria da Base de Conhecimento que dará suporte ao funcionamento da inteligência artificial, adaptando e evoluindo os assuntos treinados para que sejam úteis aos usuários e atendentes.

4.4.2. **Requisitos Técnicos de Assistente Virtual e inteligência artificial**

4.4.2.1. Em linhas gerais, o Assistente Virtual deverá ser implementado através de solução de atendimento via Chat na ferramenta de ITSM *Axios Assyst* disponibilizada pelo CONTRATANTE, que permite integração com serviços de Inteligência Artificial e outros, através do assystRESP (API REST) com documentação disponibilizada na wiki d a *A x i o s* (https://wiki.axiossystems.com/assyst11R1Wiki/index.php/Integrations:assystREST) . Funcionará como um dispositivo que possibilita o autoatendimento dos usuários via Chatbot, atendido por um assistente virtual cognitivo e sem a intervenção humana durante o processo de atendimento.

4.4.2.2. Caso a CONTRATADA já possua soluções próprias de Chatbot, as mesmas poderão ser utilizadas para prestação deste Serviço. No entanto, estas deverão ser integradas à ferramenta de ITSM do CONTRATANTE, uma vez que havendo a necessidade de o atendimento ser realizado por técnicos humanos, o mesmo deverá ser redirecionado aos técnicos de primeiro nível que estarão operando pela ferramenta de ITSM do CONTRATANTE.

4.4.2.3. A solução deverá implementar a inteligência artificial com o uso de Machine Learning (aprendizado de máquina) e Analytics (análise de dados), tanto para a investigação, resolução e encaminhamento de incidentes e requisições, bem como para atendimento ao usuário pelo assistente virtual cognitivo.

4.4.2.4. Os métodos de inteligência artificial utilizados no Chatbot deverão permitir a criação de personagens com capacidades de reconhecimento e interpretação da linguagem falada e escrita natural. Para conversar com o Chatbot não será necessário aprender comandos especiais, nem utilizar nenhuma forma de navegação no site. A simplicidade de operação faz com que sua utilização seja fácil e acessível a qualquer pessoa.

4.4.2.5. Os assuntos tratados nos atendimentos deverão ser aprendidos pelo assistente, o qual será treinado nos assuntos relacionados a cada atendimento, dando ao usuário uma sensação objetiva de rápido atendimento para resolução de dificuldades nos serviços de TIC.

4.4.2.6. No que se refere à conversação em texto, a solução de assistente virtual cognitivo deverá:

I - Entender a linguagem natural utilizada pelo usuário e associá-la a resultados de forma que seja possível a resolução dos questionamentos do interlocutor. Não se trata apenas de um conjunto de perguntas e respostas pré-programadas, o assistente virtual deverá utilizar métodos cognitivos, por meio da inteligência artificial, a fim de conduzir o usuário aos resultados esperados.

II - Correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço;

III - Acompanhar o fluxo da conversa durante um contexto;

IV - Apresentar a possibilidade de customização para reconhecimento e tratamento de dialeto;

V - Validar da quantidade de caracteres informados pelo usuário a partir de um padrão.

VI - Tomar decisões de seguir pelo fluxo a partir das informações faladas pelo usuário.

VII - Integrar-se a outra ferramenta, passando como parâmetro as informações faladas pelo usuário já convertidas em texto.

4.4.2.7. O assistente virtual cognitivo deverá permitir também a integração por meio de API's (Application Programming Interface) à ferramenta de gestão de chamados e a demais sistemas de informação do CONTRATANTE.

4.4.2.8. A integração deverá permitir a passagem de valores e receber resultados que serão incorporados aos fluxos de diálogo.

4.4.2.9. Deverá ser possível configurar visualmente variáveis que permitam:

a) O assistente virtual tomar decisões de acordo com a entrada do usuário;

b) Estabelecer uma conexão com serviço de integração do tipo webservice, usando o protocolo REST;

4.4.2.10. O assistente virtual cognitivo, quando estiver atendendo via Chatbot, deverá permitir o upload de arquivos pelo usuário para análise e tratamento nos processos de atendimento.

4.4.2.11. O assistente virtual cognitivo, caso não resolva a questão trazida pelo usuário, deverá realizar o encaminhamento ao Chat humano na mesma sessão de atendimento.

4.4.2.12. Com o assistente virtual cognitivo, os usuários poderão realizar a abertura de chamados.

4.4.2.13. O assistente virtual cognitivo deverá ser representado, ainda, pela criação de um personagem, com o desenvolvimento de um Avatar e que represente a área de atendimentos da TI do Poder Judiciário do Espírito Santo.

4.4.3. **Ferramenta de configuração do Assistente Virtual**

4.4.3.1. Visando a facilitar a configuração do Assistente Virtual, a CONTRATADA deverá fazer uso de ferramenta visual para:

I - Criar um fluxo de atendimento automatizado de forma visual, arrastando e soltando os respectivos componentes de modo que fique claro qual o caminho a ser seguido durante o diálogo;

II - Configurar visualmente variáveis que permitam ao assistente virtual tomar decisões de acordo com a entrada do usuário;

III - Configurar visualmente uma conexão com serviço de integração do tipo webservice, usando o protocolo REST.

4.4.3.2. Visando a propiciar autonomia ao CONTRATANTE para que em casos excepcionais possa configurar os fluxos do Assistente Virtual, a CONTRATADA deverá fornecer acesso à ferramenta descrita neste item ao CONTRATANTE.

4.4.4. **Integração com outras ferramentas de gestão de serviços de TI**

4.4.4.1. A CONTRATADA deverá integrar a ferramenta de Chatbot para cadastro de novos chamados, assim como consulta de dados de chamados previamente cadastrados.

4.4.5. **Relatórios ou painéis para avaliação de nível de acerto nas conversações**

4.4.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar em sua ferramenta relatórios ou painéis para que o CONTRATANTE possa aferir o nível de acertos nas conversações do Chatbot.

4.4.5.2. Os dados serão gerados a partir do cruzamento do que o motor cognitivo reconheceu e a curadoria feita por um Avaliador, que marca se o que o foi reconhecido está de fato correto ou não.

4.4.5.3. O relatório ou painel deverá indicar, em um dado período, o "ranking" das intenções que estão sendo mais acessadas, exibindo as mensagens e a performance (F1 Score) do motor cognitivo em relação a cada uma das intenções.

4.4.5.4. Deverá ser exibido, por intenção, as seguintes informações:

I - **Volume de Mensagens**: Quantidade de mensagens que o assistente reconheceu a intenção.

II - **Mensagens Curadas**: Quantidade de mensagens que foram curadas por um Avaliador.

III - **% Curadas:** Porcentagem de mensagens que foram curadas.

4.4.5.5. O relatório ou painel poderão variar em nomenclatura e formato conforme as ferramentas utilizadas pela CONTRATADA. No entanto, deverão trazer as informações exigidas no item anterior.

4.4.5.6. A equipe técnica responsável pelo serviço terá acesso a parte do ambiente tecnológico do CONTRATANTE, para automação dos chamados.

I - A equipe técnica da CONTRATADA deverá avaliar as possibilidades de automatização por meio da integração das ferramentas utilizadas pelo CONTRATANTE, desenhar uma solução, e atuar junto à equipe técnica do CONTRATANTE para desenvolver a automatização.

4.4.5.7. Visando a propiciar autonomia ao CONTRATANTE, para que em casos excepcionais possa atuar nos fluxos configurados na ferramenta RPA, a CONTRATADA deverá fornecer acesso à ferramenta RPA ao CONTRATANTE.

4.4.6. **Capacitação das ferramentas utilizadas para automatização no atendimento dos chamados**

4.4.6.1. A Contratada deverá capacitar a equipe técnica do CONTRATANTE para que também possa operar as ferramentas descritas nos itens referentes a Machine Learning e Ferramenta de configuração do Assistente Virtual.

4.4.6.2. O treinamento de cada ferramenta deverá ter duração mínima de 16 horas e poderá ser realizado presencialmente, nas dependências do PJES ou por EAD;

4.4.6.3. Todos os códigos-fonte produzidos pela CONTRATADA para prestação do Serviço de Automatização para o Atendimento de Chamados ao CONTRATANTE serão de propriedade do CONTRATANTE, de maneira que possam ser reutilizados em contratos futuros com eventuais outros fornecedores.

4.4.6.4. Toda a documentação produzida, incluindo especificação da solução de Machine Learning utilizada, pela CONTRATADA para prestação do Serviço de Automatização para o Atendimento de Chamados ao Contratante será de propriedade do CONTRATANTE, de maneira que possam ser reutilizados em contratos futuros com eventuais outros fornecedores.

4.5. **REQUISITOS DO PROJETO DE IMPLANTAÇÃO**

4.5.1. A CONTRATADA deverá:

I - Durante o período da Fase de Planejamento, fornecer o cronograma e o projeto de implantação do serviço.

II - Planejar, definir, especificar procedimentos e montar os modelos globais de execução das tarefas, negociando com o CONTRATANTE a implementação das fases propostas.

4.5.2. Para as atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados, deverão ser analisadas junto com o CONTRATANTE as melhores maneiras de ativação e/ou desempenho dos serviços, executando, após autorização, as implantações necessárias e os processos de controle até que a solução esteja totalmente funcional.

4.5.3. Para elaboração do projeto de implantação, e também para dimensionamento das equipes para a operação do serviço contratado, devem-se observar os documentos listados abaixo:

I - Adendo 01 - Equipamento por localidade. Esses equipamentos não estão em garantia, mas temos contrato de manutenção de manutenção para serviço e trocas de peças.

II - Adendo 02 - Distância entre comarcas e a capital;

III - Adendo 03 - Sugestão de distribuição em polos de atendimento;

IV - Adendo 04 - Chamados e ligações do primeiro nível de atendimento, contendo a quantidade de chamados atendidos e resolvidos e ligações atendidas e abandonadas fora do SLA nos anos de 2018, 2019 e 2020;

V - Adendo 05 - Chamados de segundo nível resolvidos por localidade, contendo a quantidade de chamados resolvidos pela equipe de segundo nível. Os municípios de Vitória, Vila Velha, Serra e Cariacica, são atendidos pela equipe de segundo nível da atual CONTRATADA, tendo a totalidade dos chamados registrados. Em relação aos demais municípios, não dispomos da volumetria de chamados resolvidos de forma presencial. Assim, para estimativa de volume de atendimento dessas regiões, sugere-se ser considerado os quantitativos de equipamento e usuários nos Adendos 01 e 06.

VI - Adendo 06 - Usuários por localidade;

VII - Adendo 07 - Catálogo de Serviços;

VIII - Adendo 08 - Ligações atendidas e abandonadas, contendo o detalhamento das ligações por faixa de horário, número do dia, dia da semana e total, referente aos anos de 2018, 2019 e 2020.

IX - Adendo 09 - Endereços das Unidades Judiciárias.

4.6. REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO E DE CHAMADOS

4.6.1. Os técnicos da Contratada deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços relacionados ao presente objeto, que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio de chamados, de acordo com catálogo de serviços definida pelo CONTRATANTE e que evolui no decorrer do contrato.

4.6.2. As atividades de suporte presencial ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pelo CONTRATANTE.

4.6.3. Será permitida a utilização de equipe compartilhada;

4.6.4. O atendimento aos incidentes/problemas/requisições classificados como de prioridade ALTA não poderão ser interrompidos até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidas, mesmo que se estenda após o horário normal de trabalho (9h às 19h00), exceto se autorizados pelo Contratante ou pelo usuário reclamante, o que deverá ser registrado no sistema de acompanhamento de chamados e que poderá ser objeto de auditorias.

4.6.4.1. Mesmo depois de revisada pela equipe da Central de Serviços, a prioridade de quaisquer chamados pode ser alterada a qualquer momento pelo CONTRATANTE.

4.6.4.2. A CONTRATADA deverá dispor de canal próprio (celular, e-mail, ou alternativa similar) em que o CONTRATANTE possa acioná-la para priorização de chamados considerados urgentes, independente da classificação atribuída inicialmente ao mesmo.

4.6.4.3. Os técnicos da contratada poderão sugerir a reclassificação dos chamados, entretanto a efetivação da reclassificação só poderá ser realizada após autorização pelo Contratante.

4.6.4.4. Caso haja enfileiramento de chamados de suporte remoto e presencial a usuários, a priorização da resolução deverá ser realizada de acordo com a classificação acima, salvo orientação expressa do Contratante.

4.6.5. A CONTRATADA deverá atender aos chamados, registrados no sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE, devendo atender às regras mínimas e prazos constantes no Acordo de Nível de Serviço.

4.6.6. Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da Contratada, a contagem do prazo será suspensa a partir do repasse à outra equipe. A contagem de prazo será retomada quando o chamado for devolvido à Contratada.

4.6.7. Os atendimentos poderão ser realizados remotamente.

4.6.8. Não haverá limite de quantidade de chamados durante a vigência do contrato.

4.6.9. Na abertura do chamado será definida a prioridade (VIP, alta, média ou normal).

4.6.10. A CONTRATADA deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado, se solicitado.

4.6.11. Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações: número do chamado, categoria de severidade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.

4.6.12. Para todos os acionamentos de serviços, a CONTRATADA utilizará o sistema da ***Axios Systems* (*Assyt Version* 11.1.7)** disponibilizado pelo CONTRATANTE.

4.6.13. A Contratada deverá disponibilizar ao CONTRATANTE número(s) de celular para utilização de Whatsapp comercial, bem como um programa *chatbot*, visando o recebimento de chamados.

4.6.14. Os chamados serão abertos pelos próprios usuários, por equipes técnicas do CONTRATANTE, por sistemas automatizados ou pela própria CONTRATADA e repassados para as equipes de suporte desta, por meio da Central de Serviços, por Whatsapp e/ ou *chatbot*.

4.6.15. Os chamados deverão ser analisados pela CONTRATADA e encaminhados à área responsável do CONTRATANTE quando necessitarem de aprovação para execução ou quando não atenderem aos seus requisitos de competência contratados.

4.6.16. O chamado somente poderá ser encerrado quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e os serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente aceitos pelo demandante.

4.6.17. A critério do CONTRATANTE, antes do fechamento de chamados de categorias previamente definidas, a CONTRATADA consultará o usuário responsável pela sua abertura, que avaliará e aprovará o serviço realizado.

4.6.18. Caso o chamado seja encerrado pela CONTRATADA sem anuência do CONTRATANTE, ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, o mesma será reaberto e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

4.6.19. A CONTRATADA deverá manter atualizadas as bases de conhecimento e bases de soluções aplicadas necessárias para auxiliar a resolução de incidentes futuros. Para cada chamado atendido, deverão ser registradas a solução adotada, de forma concisa e de fácil interpretação, o script utilizado, item de configuração afetado e outras informações importantes para geração de informação histórica do atendimento.

4.6.20. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico durante toda a vigência do contrato conforme requisitos deste documento.

4.7. **REQUISITOS DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS DURANTE O PLANTÃO JUDICIÁRIO**

4.7.1. Considerando que a infraestrutura de Tecnologia da Informação é sustentada de forma continuada, com a disponibilidade de sites e serviços informatizados ao usuário 24 horas por dia, a CONTRATADA deverá manter recursos e serviços disponíveis para atendimento durante o regime de operação abaixo descrito:

4.7.1.1. **Horário Normal de Operação**: De segunda à sexta-feira, de 09h00min às 19h00min;

4.7.1.2. **Regime de Plantão**: Aos sábados, domingos, feriados e nos **dias úteis fora do** horário normal de operação;

4.7.1.3. O plantão telefônico dar-se-á em todo o PJES e o plantão presencial será realizado no prédio do Tribunal de Justiça;

4.7.1.4. Os profissionais escalados para atuar no PLANTÃO deverão:

4.7.1.5. Realizar o registro de TODOS os atendimentos;

4.7.1.6. Ter condições de realizar atendimentos de 1º e 2º níveis durante o plantão judiciário, exceto para 2º nível de atendimento presencial, que será direcionado apenas para a sede do TJES;

4.7.1.7. Atuar apenas na resolução de ocorrências de magistrados e servidores que estejam escalados para o plantão judiciário;

4.7.1.8. Caso o atendimento não faça parte do escopo de atividades do plantão judiciário, o plantonista deverá registrar o chamado e informar ao usuário que o atendimento será retomado no próximo dia útil;

4.7.1.9. As atividades inerentes ao plantão judiciário estão elencadas na Resolução Nº 29/2010 deste PJES, priorizando a resolução de ocorrências que impeçam magistrados e servidores de cumprirem pedidos de habeas-corpus, medidas liminares, comunicações de prisões em flagrante, prisão preventiva ou temporária, internações, pedidos de busca e apreensão, medicas cautelares, medidas urgentes de caráter civil ou criminal, dentre outras.

4.7.1.10. Todos os chamados abertos relativos a atividades do plantão judiciário serão classificados com PRIORIDADE ALTA, devendo ser tratados em fila e deverão ser resolvidos, preferencialmente, de forma remota. Na hipótese da não resolução, a solução deverá ser realizada de forma presencial no prédio do TJES;

4.7.1.11. Chamados abertos no horário de plantão, mas que não forem relativos às atividades do plantão judiciário:

I - Continuarão com a classificação de prioridade conforme registro do chamado;

II - Devem ser encaminhados para a respectiva equipe de atendimento;

4.7.1.12. O CONTRATANTE não é responsável e não efetuará pagamento de remuneração de sobreavisos, horas extras ou horário noturno. Cabe à CONTRATADA gerenciar a forma como se desincumbirá das obrigações contratuais e das demandas de serviço. A estimativa desses encargos já deve estar prevista na proposta da licitante.

4.7.1.13. Para este período, o supervisor dos técnicos de Primeiro Nível ou Segundo Nível deverá atuar em regime de plantão para intermediar a solução de demandas excepcionais que não possam ser atendidas pela equipe;

4.7.1.14. Fora dos horários regulares para a execução dos serviços, não haverá presença de profissionais da CONTRATADA nas dependências do CONTRATANTE, salvo em situações de necessidade de atendimento por motivos de interrupção dos serviços de TI, de manutenção nos sistemas ou equipamentos, ou de cunho emergencial/urgente, incluindo o plantão judiciário.

4.7.1.15. A CONTRATADA, durante o plantão judiciário, deverá focar em manter os plantonistas em equipamentos operacionais, abstendo-se, num primeiro momento, de atuar em soluções definitivas que

irão demandar a atuação de outros setores, como troca de peças, problemas de rede, dentre outros.

4.7.1.16. A CONTRATADA, na impossibilidade de solucionar definitivamente o problema apresentado pelo plantonista, deverá apresentar solução de contorno de modo que as atividades do plantão judiciário não sejam impactadas.

4.7.1.17. A seguir serão apresentados casos hipotéticos de atuação da CONTRATADA durante o plantão judiciário:

I - **Ocorrência 01** - Usuário entra em contato informando que sua impressora está fazendo muito barulho e não imprime.
Abordagem: Na impossibilidade de resolução célere no local, o técnico deve redirecionar a impressão do usuário para o equipamento mais próximo.

II - **Ocorrência 02** - Usuário informa que seu equipamento não está ligando.
Abordagem: Técnico avaliará o problema e na impossibilidade de solução imediata, orientará o usuário a utilizar outro equipamento disponível no local.

4.7.1.18. Caso o problema registrado pelo plantonista não seja resolvido definitivamente, a CONTRATADA deverá encaminhar o chamado para a equipe responsável por finalizar o atendimento.

4.8. REQUISITOS DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS)

4.8.1. Os níveis de serviços são critérios objetivos definidos pelo CONTRATANTE e aceitos pela CONTRATADA, compostos por indicadores e metas para avaliação de serviços relativos aos ambientes tecnológicos, mantendo os níveis de disponibilidade e qualidade de serviços necessários às atividades do CONTRATANTE;

4.8.2. A frequência de aferição e ateste dos níveis de serviços será **mensal**, através da apresentação pela CONTRATADA do Relatório Mensal. A verificação dos indicadores também será realizada pela equipe do CONTRATANTE através do Sistema de gestão de incidentes e requisições;

4.8.3. Os indicadores de desempenho deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA no Relatório Mensal, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo;

4.8.4. As reduções oriundas do descumprimento de níveis de serviço serão aplicadas a partir do quarto mês de efetiva prestação de serviços pela CONTRATADA. Nos primeiros 03 (três) meses, considerando-se a necessidade de adaptação da CONTRATADA, a glosa será convertida em advertência;

4.8.5. Os níveis de serviço serão medidos para cada chamado. As reduções serão imputadas sobre o valor mensal;

4.8.6. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços ou grupos de serviços. Cada indicador será quantificado com valores expressos numa determinada unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos;

4.8.7. Os níveis de serviço devem ser medidos do primeiro ao último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;

4.8.8. A análise dos níveis de serviço pelo CONTRATANTE poderá resultar em penalidades, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho;

4.8.9. Em casos excepcionais em que não for possível atingir alguma meta devido a uma demanda de ligações ou chamados muito acima da média, a Contratada poderá, com a devida justificativa e comprovação, solicitar a exclusão do período de tempo no qual ocorreu tal evento para fins de contabilizar as metas. Ficará a cargo do fiscal do contrato aceitar ou não tal exclusão;

4.8.10. Serão adotados como período de estabilização os primeiros 03 (três) meses de operação. Nesse período as eventuais glosas serão convertidas em advertências.

4.8.11. Na frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço a CONTRATADA deverá enviar o Relatório Mensal (incluindo indicadores e ANS), em duas vias, apresentando-os ao CONTRATANTE (Fiscal Técnico ou Gestor do Contrato) até o 5º (terceiro) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço;

4.8.12. Deverá efetuar atualização diariamente nos chamados ainda não atendidos, relatando os motivos do não atendimento até aquele momento;

4.8.13. Os chamados serão classificados de acordo com a prioridade em baixa, média, alta. A identificação da prioridade de cada tipo de chamado será fornecida pelo CONTRATANTE;

4.8.14. O tempo considerado para resposta e solução será em horas úteis;

4.8.15. Os chamados serão classificados de acordo com o nível de prioridade, nas seguintes condições:

4.8.15.1. Prioridade alta: solicitações que afetam de forma crítica os serviços de TIC do PJES, causando impactos significativos em seu desempenho, existindo ou não a parada dos serviços, ou causando impacto relevante nas atividades do setor, ou aqueles que sejam solicitados por usuários que possuam *tag* de usuário VIP;

4.8.15.2. Prioridade média: solicitações que não causam impacto significativo sobre as disponibilidade dos serviços de TIC do PJES ou não cause impacto significativo nas atividades de mais de um usuário do setor;

4.8.15.3. Prioridade baixa: solicitações que exigem ações para esclarecimento de dúvidas relacionadas aos serviços de TIC do PJES ou que não interrompa as atividades de um usuário

4.8.16. O tempo máximo de resposta e solução dos chamados deverá seguir a seguinte tabela:

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - Nível 1 de Atendimento - Remoto		
Prioridade	**Tempo máximo de resposta**	**Tempo máximo de solução**
Alta	20 Minutos	3 Horas
Normal	30 Minutos	15 Horas
Baixa	180 Minutos	30 Horas

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - Nível 1 - Administração de Usuários		
Prioridade	**Tempo máximo de resposta**	**Tempo máximo de solução**
Alta	10 Minutos	2 Horas
Normal	30 Minutos	5 Horas
Baixa	180 Minutos	10 Horas

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - Nível 2 Presencial - Região Metropolitana		
Prioridade	**Tempo máximo de resposta**	**Tempo máximo de solução**
Alta	20 Minutos	3 Horas
Normal	30 Minutos	15 Horas
Baixa	120 Minutos	30 Horas

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - Nível 2 Presencial - Outras Regiões		
Prioridade	**Tempo máximo de resposta**	**Tempo máximo de solução**
Alta	30 Minutos	10 Horas
Normal	5 Horas	30 Horas
Baixa	10 Horas	50 Horas

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - Nível 2 Suporte Técnico		
Prioridade	**Tempo máximo de resposta**	**Tempo máximo de solução**

Alta	20 Minutos	3 Horas
Normal	30 Minutos	15 Horas
Baixa	120 Minutos	30 Horas

4.8.17. **MÉTRICAS E INDICADORES DE DESEMPENHO**

Item	Indicador de desempenho	Forma de Cálculo	Meta
1	Índice de Resolução de chamados de 1º nível de acordo com ANS	Total de chamados técnicos atendidos dentro do prazo definido no ANS pelo primeiro nível / Total de chamados atendidos pelo primeiro nível dentro e fora do ANS x 100 (cem).	>= 90%
2	Índice de Resolução de chamados elegíveis à equipe **Atendimento Nível 2 Técnico** de acordo com ANS	Total de chamados técnicos atendidos dentro do prazo definido no ANS pelo segundo nível da contratada / Total de chamados atendidos pelo segundo nível dentro e fora do ANS x 100 (cem).	>= 90%
3	Índice de Resolução de chamados elegíveis à equipe **Atendimento Nível 2 Presencial** de acordo com ANS	Total de chamados técnicos atendidos dentro do prazo definido no ANS pelo segundo nível da contratada / Total de chamados atendidos pelo segundo nível dentro e fora do ANS x 100 (cem).	>= 90%
4	Índice de chamados via WEB elegíveis à contratada com atendimento iniciado em até 15 (quinze) minutos	Total de chamados registrados via WEB com atendimento iniciado em até 15 (quinze) minutos / Total de atendimento registrados via WEB elegíveis a contratada x 100 (cem)	>=90%
5	Índice de chamados solucionados pela CONTRATADA, por equipe.	Total dos chamados resolvidos por equipe em até 50 horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pela fiscalização do contrato. Obs.: Só será contabilizado o prazo no momento que o chamado ficou nas equipes da CONTRATADA	>= 99%
6	Tempo médio de atendimento	Soma do tempo médio entre o início e o fim do atendimento de todas as ligações do primeiro nível / Total de ligações.	< 9 minutos/chamada
7	Índice de ligações telefônicas abandonadas após 20 (vinte) segundos	Total de ligações telefônicas abandonadas após 20 (vinte) segundos do término da gravação da URA / Total de ligações telefônicas recebidas x 100 (cem)	< 5%
8	Índice de pesquisa de satisfação do usuário, por equipe.	Total da pesquisa respondida por equipe com nível satisfatório ou excelente / total respondido x 100 (cem)	>= 90%
9	Indisponibilidade do Link de Dados	Tempo (em horas) de indisponibilidade do link de dados	< 3 horas
10	Índice de Chamados reabertos por equipe	Quantidade de chamados reabertos por equipe / Quantidade total de Incidentes e Requisições resolvidos x 100 (cem)	< 2%
11	Tempo médio de espera (TME)	Σ Tempo de espera até o atendimento / Quantidade ligações	< 30 segundos/ligação
12	Índice de rotatividade da equipe de técnicos	Quantidade de técnicos que deixaram ou foram substituídos / Quantidade total de técnicos x 100 (cem)	< 10%

13	Índice de artigos criados ou atualizado (Gestão do Conhecimento)	Quantidade de artigos criados ou atualizados na base de conhecimento	>= 10 unidades
14	Índice de utilização do conhecimento	Total de chamados solucionados com a utilização de conhecimento / Total de chamados solucionados x 100	>= 60%
15	Índice de Qualidade no Atendimento por equipe	Quantidade de chamados por equipe dentro dos padrões de qualidade / Quantidade total de chamados resolvidos no mês X 100 (cem)	>= 99%
16	Índices de falhas de atendimento no plantão	Total de chamados atendidos no plantão com falhas / total de chamados no plantão x 100	< 1%
17	Índice de chamados registrados pelo ServiceDesk com atendimento iniciado em até 05 (cinco) horas úteis	Total de chamados registrados pelo ServiceDesk com atendimento iniciado em até 05 (cinco) horas / Total de chamados registrados pelo ServiceDesk x 100 (cem)	>= 95%
18	Índice de chamados com atendimento em até 10 (dez) horas úteis, por equipe	Total de chamados atendidos por equipe, sem histórico de atendimento até de 10 (dez) horas / Total de chamados atendidos pelo ServiceDesk x 100 (cem)	>= 95%
19	Descaracterizar, manipular ou fraudar indicadores/metas de níveis de serviço por qualquer subterfúgio.	Por ocorrência de indicador/meta de nível de serviço afetado	0 (Zero) Ocorrência
20	Não apresentar os relatórios consolidados até o 5º dia útil do mês subsequente	Entregar no prazo	<= 50 horas úteis

4.8.18. A frequência de apuração dos indicações será mensal;

4.8.19. Referente ao indicador "Índice de chamados com atendimento em até 10 (dez) horas úteis", os chamados devem ser atualizados diariamente, tendo a meta de, no mínimo, 95% dos chamados serem atualizados em até 10 (dez) horas úteis;

4.8.20. Referente ao indicador " Índice de Qualidade no Atendimento", considera-se chamado atendido FORA dos critérios de qualidade aceitáveis para a CONTRATANTE:

4.8.20.1. Chamados classificados com a categoria incorreta;

4.8.20.2. Chamados classificados com o usuário afetado incorreto;

4.8.20.3. Chamados sem as informações conforme consta no script padrão de atendimento, que será revisado juntamente com a CONTRATADA no início da operação, e periodicamente conforme solicitação da CONTRADADA ou da CONTRATANTE;

4.8.20.4. Chamados com contatos telefônicos indevidamente preenchidas e confirmadas;

4.8.20.5. Chamados escalonados de forma incorreta;

4.8.20.6. Chamados não desmembrados, ou desmembrados de forma incorreta;

4.8.20.7. Chamados que tenham documento da Base de Conhecimento indevidamente associado;

4.8.20.8. Chamados que não tenham atendido aos requisitos e procedimentos (printscreen, logs, outras evidências) estabelecidos na Base de Conhecimento, script de atendimento ou outro procedimento acordado;

4.8.20.9. Chamados pausados por não conseguir contato com o usuário, conforme procedimento acordado, sem nova tentativa de contato em até 10 horas úteis;

4.8.20.10. Chamados pausados por motivo de agendamento de atendimento, cujo agendamento não

foi cumprido;

4.8.20.11. Outras situações em que as ações interfiram na contabilização do correto tempo de atendimento;

4.8.20.12. Chamados onde as ações da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE foram usadas de forma incorreta no atendimento do chamado;

4.8.20.13. Chamados onde o uso da língua portuguesa (grafia, concordância, pontuação, etc) seja feito de uma forma inadequada;

4.8.20.14. Chamados onde os técnicos não informem de forma explicada, clara e adequada as diversas ações implementadas no atendimento ao chamado;

4.8.20.15. Chamados nos quais foram indevidamente identificados os itens de configuração do atendimento no campo correspondente da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE;

4.8.20.16. Finalizar o chamado sem anuência da STI ou do usuário;

4.8.20.17. Finalizar o chamado sem que o problema tenha sido solucionado;

4.8.20.18. Outras situações onde ficar clara a falha no atendimento também estarão sujeitas a serem contabilizadas de forma negativa para fins de apuração do indicador;

4.8.21. Estará garantido à CONTRATADA a possibilidade de justificar a falha no atendimento, ficando a cargo da CONTRATANTE a avaliação da justificativa apresentada e a decisão de acatar ou não.

4.9. REQUISITOS DE TREINAMENTO

4.9.1. Treinamento inicial

4.9.1.1. A CONTRATADA fornecerá treinamento inicial aos seus técnicos, com carga horária mínima de 8 (oito) horas e que contemple:

I - Estrutura organizacional e funcionamento do PJES;

II - Topologia da rede de dados;

III - Política de Segurança da Informação do PJES;

IV - Fundamentos dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos, sistemas, sítios e periféricos em uso nas estações de trabalho;

V - Utilização adequada da ferramenta de Gestão do Service Desk e suas atualizações;

VI - Língua portuguesa: Pronomes de tratamento e sua aplicação no PJES;

VII - Outros assuntos pertinentes à execução das atividades;

4.9.1.2. O treinamento inicial será elaborado pela CONTRATADA com o auxílio do CONTRATANTE;

4.9.1.3. O treinamento deverá ser gravado para ficar disponível para visualização em qualquer momento pela CONTRATADA ou CONTRATANTE;

4.9.1.4. A CONTRATADA deverá submeter todo o seu corpo técnico ao treinamento, gerando, ao final, um certificado de participação;

4.9.1.5. Caso ocorra a admissão de um novo técnico, o mesmo deverá assistir ao treinamento e o certificado deverá ser enviado imediatamente ao gestor do contrato;

4.9.1.6. O treinamento disponibilizado será revisado semestralmente pela CONTRATADA, a fim de que se verifique sua eficácia e se ainda dispõe de informações atualizadas;

4.9.1.7. Qualquer atualização efetuada pela Contratada na revisão semestral do treinamento, será validada por um servidor indicado pelo Contratante;

4.9.1.8. Caso haja alterações significativas no escopo do treinamento, o gestor notificará a CONTRATADA para que esta providencie a realização do treinamento por todo o corpo técnico, anexando, em relatório próprio, todos os certificados emitidos pelo sistema, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos após sua notificação;

4.9.1.9. Ao final do treinamento inicial, a Contratada deverá aplicar uma prova objetiva sobre os tópicos abordados no treinamento, inclusive com uma redação com tema relacionado, a todos os técnicos;

I - Os resultados da prova objetiva e a redação devem ser enviados para a CONTRATANTE;

II - Serão considerados aptos ao atendimento contratado apenas os técnicos que alcançarem 80% de acerto na avaliação;

4.9.2. **Treinamento de operação assistida**

4.9.2.1. Cada novo técnico contratado, assim que aprovado na avaliação do treinamento inicial, deverá atuar em operação assistida por quatro semanas. Na primeira semana o técnico em treinamento deverá apenas acompanhar o treinador atendendo. Nas outras semanas o técnico em treinamento passará a realizar os atendimentos sempre com o treinador o acompanhando e com possibilidade de intervenção, caso seja necessário;

4.9.2.2. Apenas técnicos com 1 (um) ano de experiência na equipe poderão assumir o papel de treinar novos técnicos.

4.10. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

4.10.1. Disponibilizar os serviços durante os 07 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, executando-os sempre que detectado um alerta ou falha ou quando programado pela área demandante, obedecendo o horário normal e de plantão;

4.10.2. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nos chamados e Níveis de Qualidade fixados;

4.10.3. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desse contrato;

4.10.4. Realizar proativamente a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias);

4.10.5. Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento e fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse;

4.10.6. Assegurar aderência da solução às mudanças e evoluções no ambiente de aplicação do TJES, através da implantação dos planos de ação;

4.10.7. Depois de concluído o serviço preventivo ou corretivo, registrar detalhadamente em relatório próprio todos os procedimentos adotados para a solução;

4.10.8. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução dos chamados;

4.10.9. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do CONTRATANTE em horário de seu expediente normal.

4.11. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.11.1. O modelo de prestação de serviços será do tipo “linha de produção”, onde os serviços predefinidos serão demandados por meio de registro de chamados através de sistema informatizado de abertura e controle de chamados;

4.11.2. Os serviços são agrupados em um Catálogo que representa a base de serviços do PJES, que é composta de processos, padrões e procedimentos a serem seguidos para a realização dos serviços;

4.11.3. Os serviços a serem demandados deverão ser predefinidos no Catálogo de Serviços, conforme modelos apresentados no "Adendo 07 - Catálogo de Serviços";

4.11.4. Os serviços definidos no Catálogo de Serviços serão considerados como aceitos pela CONTRATADA no ato da assinatura do contrato;

4.11.5. Quando houver necessidade de realização de um serviço, cujo processo ainda não houver sido previamente definido, deverá ser realizada inclusão do mesmo, integrando a tabela referenciada no "Adendo 07 - Catálogo de Serviços" devendo atender aos seguintes quesitos:

I - Definição de um título para o serviço, para a oferta e descrição de seu objetivo;

II - Categoria e prioridade de atendimento;

III - Caso a CONTRATADA discorde quanto à classificação do novo serviço, deverá apresentar ao gestor do contrato pedido de ajuste do serviço, acompanhado de documentação que justifique o pedido realizado.

4.11.6. Em todos os chamados serão definidos a prioridade com os prazos para atendimento;

4.11.7. Os chamados serão registradas no sistema de gerenciamento de incidentes e requisições disponibilizado pelo CONTRATANTE;

4.11.8. Os atendimentos prestados aos usuários serão abertos pelos próprios usuários ou por equipes técnicas do PJES e repassados para as equipes da CONTRATADA;

a) Em casos excepcionais, será autorizada à CONTRATADA a abertura e execução do chamado, devendo alterar seu status para "resolvido" apenas após aprovação junto ao demandante;

b) Os chamados deverão ser analisados pela CONTRATADA e encaminhados à área responsável do PJES quando necessitarem de aprovação para execução ou quando não atenderem aos seus requisitos de competência contratados;

I - Todos os problemas técnicos registrados serão controlados por sistema de abertura e gestão de chamados do PJES, com concessão plena de acesso à CONTRATADA, para efeito de registro dos andamentos, acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura;

4.11.9. Caso a CONTRATADA não consiga executar chamado conforme as condições demandadas, poderá comunicar ao gestor/ fiscal por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao mesmo acatar ou não a justificativa;

4.11.10. O chamado somente poderá ser resolvido quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e os serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente aceitos pelo demandante;

4.11.11. A critério do CONTRATANTE, antes da resolução de chamados de categorias previamente definidas, a CONTRATADA consultará o usuário responsável pela sua abertura, que avaliará e aprovará o serviço realizado.

4.11.12. Caso o chamado seja resolvido pela CONTRATADA sem anuência do DEMANDANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, o mesmo será reaberto e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções/ glosas previstas;

4.11.13. É de responsabilidade da Contratada garantir que os chamados cadastrados por ela tenham a maior precisão e detalhamento possível e sejam direcionados à equipe de atendimento correta;

4.11.14. Chamados abertos/cadastrados diretamente pelos usuários devem ser analisados pela Contratada para:

I - Eventualmente recategorizá-los e/ou direcioná-los com a maior precisão possível;

II - Coletar e documentar as informações necessárias para a identificação da demanda naqueles chamados que contenham poucas informações e/ou que não estejam suficientemente claros para a definição do que o usuário necessita;'

4.11.15. Quando o técnico mudar o status do chamado para 'em atendimento', estará declarando que está realizando atendimento exclusivo ao usuário naquele momento. Manter o status do chamado sem que isso reflita a realidade configurará manipulação conforme o Indicador "20 - Descaracterizar, manipular ou frauda indicadores/metas de níveis de serviço por qualquer subterfúgio";

4.11.16. O técnico que mudar o status de chamado que ocasione a pausa da contagem de tempo, deve obrigatoriamente colocar um comentário motivando a mudança e, se tratando de um agendamento, inserir a data e hora do agendamento. A pausa da contagem de tempo sem a devida justificação no chamado, configurará manipulação conforme o Indicador "15 - Índice de Qualidade no Atendimento por equipe;

4.11.17. Caso a demanda padrão de chamados esteja superior à capacidade de atuação de equipe, mas ainda dentro da média estipulada neste Termo de Referência, a Contratada deverá providenciar as devidas adequações da equipe para reestabelecer o equilíbrio do atendimento;

4.11.18. **Sobre a Base de Conhecimento:**

4.11.18.1. Todo conhecimento adquirido pela CONTRATADA na prestação dos serviços deverá ser documentado na Base de Conhecimento;

4.11.18.2. É responsabilidade da CONTRATADA manter essa Base de Conhecimento permanentemente atualizada e íntegra, inclusive sua realimentação, sendo que ao término do contrato, todos os documentos gerados na durante os serviços prestados devem estar disponíveis para o CONTRATANTE nas suas versões mais atuais;

4.11.18.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA certificar-se da qualidade dos textos para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e tenham vocabulário compatível com o nível dos usuários, com o objetivo de garantir a padronização e a melhoria na qualidade do atendimento e da documentação procedimental, possibilitando um atendimento rápido e eficiente, além de possibilitar o auto-atendimento pelos usuários dos serviços de TI;

4.11.18.4. A CONTRATADA deverá garantir que os scripts existentes estejam atualizados, padronizados, confiáveis, coesos e tecnicamente adequados, refletindo em elevada utilidade aos usuários e atendentes;

4.11.18.5. A Base de Conhecimento deverá ser atualizada pela CONTRATADA, sem prejuízo das atividades e cumprimentos dos níveis de serviço previstos;

4.11.18.6. A CONTRATADA deverá buscar informações e orientações sobre os programas, projetos e serviços do Contratante que possam ser agregadas às Bases de Conhecimento de forma a melhorar o conteúdo, a qualidade e a assertividade dos atendimentos a serem realizados;

4.11.18.7. A CONTRATADA deverá identificar os serviços mais demandados, verificando a existência e/ou conformidade do script e dos procedimentos documentados, realizando as devidas adequações, otimizações e evoluções necessárias para a melhor eficácia e eficiência na execução e aplicabilidade dos procedimentos necessários;

4.11.18.8. A CONTRATADA deverá adotar padrões de criação e manutenção de scripts, com a devida concepção e estruturação dos dados de construção da documentação tais como: texto, imagens, vídeos, fluxos, e/ou qualquer mecanismo procedimental;

4.11.18.9. A qualquer momento, o CONTRATANTE, identificando a necessidade de criação ou atualização de algum conhecimento, poderá abrir um chamado para que a CONTRATADA atualize;

4.11.18.10. O serviço de implantação do chatbot deverá fazer a curadoria da Base de Conhecimento

que dará suporte ao funcionamento da inteligência artificial, adaptando e evoluindo os assuntos treinados para que sejam úteis aos usuários e atendentes;

4.11.18.11. Processos, procedimentos, indicadores e instruções de trabalhos desenvolvidos durante a prestação dos serviços são de propriedade do CONTRATANTE, não cabendo à CONTRATADA nenhuma indenização por direitos autorais ou por motivos de qualquer espécie;

4.12. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

4.12.1. A licitante deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente assinado e em papel timbrado da empresa ou órgão tomador do serviço, no qual fique comprovado que tenha **implementado Serviço de Automatização (*Chatbot*) para o Atendimento de Chamados integrando com ferramenta de ITSM** ;

4.12.2. A licitante deverá apresentar **Atestado de Capacidade Técnica**, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente assinado e em papel timbrado da empresa ou órgão tomador do serviço, no qual fique comprovado que tenha **prestado serviço compatível em quantidade e características técnicas com o objeto da licitação,** de serviços especializados em suporte remoto e presencial de 1º e 2º níveis (Service Desk).

4.12.3. **Entende-se por serviço compatível:**

4.12.3.1. Suporte e atendimento remoto a, no mínimo, 3.000 (três mil) usuários de TI;

4.12.3.2. Suporte local a, no mínimo, 1.500 (mil e quinhentas) estações de trabalho entre desktops e notebooks;

4.12.4. A licitante deve ter prestado serviços equivalentes ao objeto desta contratação pelo período mínimo de 12 (doze) meses.

4.12.5. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deverá(ão) ter as seguintes informações mínimas: nome e cargo da pessoa que assina, telefone e email de contato, quantitativos da prestação dos serviços e a descrição dos serviços prestados.

4.12.6. A licitante poderá apresentar mais de um atestado para fim de composição e comprovação da qualificação técnica.

I - Os atestados devem possibilitar determinar de forma inequívoca o período de execução dos serviços.

4.12.7. Somente será aceito o somatório de Atestados de Capacidade Técnica para a obtenção do quantitativo mínimo exigido quando se referirem a contratos executados simultaneamente.

4.12.8. O PJES reserva-se no direito de executar diligências para verificar e validar as informações prestadas no(s) atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) pelo vencedor do certame. Também, poderão ser requeridos documentos tais como: cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove, inequivocamente, a veracidade do(s) atestado(s).

4.12.9. **Requisitos de qualificação dos profissionais**

4.12.9.1. A CONTRATADA terá o prazo de 90 (noventa) dias corridos, a partir da assinatura do contrato, ou a partir da entrada de novos profissionais no contrato, para apresentação dos documentos comprobatórios da qualificação técnica dos profissionais;

4.12.9.2. Para aprovação dos profissionais da CONTRATADA, por parte do CONTRATANTE, a mesma deverá apresentar todos os documentos que comprovem o seu perfil;

4.12.9.3. O CONTRATANTE terá um prazo de até 05 (cinco) dias úteis para validar as documentações apresentadas, podendo solicitar a substituição do profissional que não atenda ao perfil mínimo indicado;

4.12.9.4. **Do Técnico de Primeiro Nível**

I - Curso técnico completo ou nível superior em andamento, ambos na área de Tecnologia da Informação, reconhecido pelo MEC, comprovado através de declaração de matrícula atualizado, referente ao período em curso, diploma ou certificado de conclusão de curso ou documento equivalente;

II - Experiência comprovada que atuou ou atua em suporte técnico a usuários de informática e possui conhecimentos comprovados na área de atendimento ao cliente/usuário, através de atestados ou documentos equivalentes;

III - Certificação "ITIL® 4 Foundation", para **ao menos um técnico da equipe,** comprovado com a apresentação do certificado do técnico;

IV - Para os demais técnicos, curso de "ITIL® 4 Foundation", comprovado com o certificado de participação do curso;

4.12.9.5. **Do Técnico de Primeiro Nível - Administração de Usuários**

I - Formação completa em nível superior na área de Tecnologia da Informação, reconhecido pelo MEC, comprovada através de diploma ou certificado de conclusão de curso ou documento equivalente;

II - Experiência comprovada que atuou ou atua em suporte técnico a usuários de informática e possui conhecimentos comprovados na área de atendimento ao cliente/usuário, através de atestados ou documentos equivalentes;

III - Certificação "ITIL® 4 Foundation", para **ao menos um técnico da equipe,** comprovado com a apresentação do certificado do técnico**;**

IV - Para os demais técnicos, curso de "ITIL® 4 Foundation", comprovado com o certificado de participação do curso;

4.12.9.6. **Do Técnico de Segundo Nível - Suporte Presencial**

I - Curso técnico completo ou nível superior em andamento, ambos na área de Tecnologia da Informação, reconhecido pelo MEC, comprovado através de declaração de matrícula atualizado, referente ao período em curso, diploma ou certificado de conclusão de curso ou documento equivalente;

II - Experiência comprovada atuando em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos comprovados na área de atendimento ao cliente/usuário, através de atestados ou documentos equivalentes;

III - Certificação "ITIL® 4 Foundation", para **ao menos um técnico da equipe,** comprovado com a apresentação do certificado do técnico**;**

IV - Para os demais técnicos, curso de "ITIL® 4 Foundation", comprovado com o certificado de participação do curso;

V - Certificação Modern Desktop Windows 10, ou superior;

VI - Curso de montagem e manutenção de computadores;

4.12.9.7. **Do Técnico de Segundo Nível - Suporte Técnico**

I - Formação completa em nível superior, na área de Tecnologia da Informação, reconhecido pelo MEC, comprovado através de declaração de matrícula atualizada, referente ao período em curso, diploma ou certificado de conclusão de curso ou documento equivalente;

II - Experiência comprovada que atuou ou atua em suporte técnico a usuários de

informática e possuir conhecimentos comprovados na área de atendimento ao cliente/usuário, através de atestados ou documentos equivalentes;

III - Certificação Modern Desktop Windows 10, ou superior;

IV - Certificação "ITIL® 4 Foundation", para **ao menos um técnico da equipe,** comprovado com a apresentação do certificado do técnico**;**

V - Para os demais técnicos, curso de "ITIL® 4 Foundation", comprovado com o certificado de participação do curso;

4.12.9.8. **Do Técnico da Qualidade**

I - Curso técnico completo ou nível superior em andamento, na área de Administração, Análise de Processos, Processos Gerenciais ou de Tecnologia da Informação, reconhecido pelo MEC, comprovado através de declaração de matrícula atualizado, referente ao período em curso, diploma ou certificado de conclusão de curso ou documento equivalente;

II - Experiência comprovada que atuou ou atua em análise de processos e/ou qualidade de atendimento e possuir conhecimentos comprovados, através de atestados ou documentos equivalentes;

III - Certificação "ITIL® 4 Foundation", para **ao menos um técnico da equipe,** comprovado com a apresentação do certificado do técnico**;**

IV - Para os demais técnicos, curso de "ITIL® 4 Foundation", comprovado com o certificado de participação do curso;

V - O técnico dessa equipe não deve atuar em outra equipe dessa contratação.

4.12.9.9. **Do Supervisor de Primeiro Nível e de Segundo Nível**

I - Formação de nível superior em andamento ou completo, reconhecido pelo MEC, na área de Tecnologia da Informação, ou curso superior em outra área, desde que acrescido do curso de Gestão/Supervisão de Call Center ou correlato, comprovado através de diploma ou certificado de conclusão de curso ou documento equivalente;

II - Experiência comprovada na função de coordenação de Central de Serviços, através de atestados ou documentos equivalentes;

III - Experiência profissional comprovada no uso de ferramentas de automação de escritório (MSOffice ou BR-Office, diagnóstico e solução de problemas de hardware para microinformática, outros), através atestados ou documentos equivalentes;

IV - Certificação "ITIL® 4 Foundation, comprovado com a apresentação do certificado do Supervisor";

V - Curso oficial (30 horas), podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning de ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support (CDS);

4.12.9.10. **Do Coordenador do ServiceDesk**

I - Formação de nível superior completo, reconhecido pelo MEC, na área de Tecnologia da Informação, ou curso superior em outra área, desde que acrescido do curso de Gestão/Supervisão de Call Center ou correlato, comprovado através de diploma ou certificado de conclusão de curso ou documento equivalente;

II - Experiência comprovada na área de Gestão de Call Center/ Contact Center, envolvendo monitoria da qualidade de serviços, geração e análise de relatórios e indicadores de desempenho, gestão estratégica de atendimento, elaboração e coordenação de procedimentos e protocolos de atendimento, gestão de pessoas,

liderança e motivação de equipes, condução de projetos relacionados ao atendimento a usuários. através atestados ou documentos equivalentes;

III - Certificação “ITIL® 4 Foundation”, comprovado com a apresentação do certificado do Corodenador;

IV - Curso oficial (30 horas), podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning de ITIL 4 Specialist: Creat, Deliver and Support (CDS);

V - Certificação HDI em Support Center Team Lead (SCTL) ou Support Center Manager (SCM).

4.13. **REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

4.13.1. Até o final do período de adaptação contratual, que corresponde aos primeiros 90 (noventa) dias da contratação, a CONTRATADA deverá realizar a revisão do Catálogo de Serviços atual, propondo as alterações necessárias;

4.13.2. A CONTRATADA deverá propor, com base no histórico de atendimentos e registro de chamados, a revisão dos serviços e quantitativos previstos para o Catálogo de Serviços pelo menos uma vez ao ano ou sempre que determinado pelo CONTRATANTE;

4.13.3. A revisão e manutenção do Catálogo de Serviços de TI deverá conter a descrição de todos os serviços de TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação em operação no ambiente do CONTRATANTE, além das informações relacionadas à categoria dos serviços, ANS definidos, grupos responsáveis pelo atendimento dos serviços, definição prévia de impacto e urgência por serviços e alinhamento dos chamados elegíveis.

4.13.4. Anualmente, os profissionais das equipes, juntamente com os respectivos supervisores, deverão participar de treinamentos com vistas a garantir sua contínua qualificação. Tais treinamentos devem ter conteúdo programático relacionado aos serviços prestados ao CONTRATANTE e possuir carga horária mínima de 24h (vinte e quatro horas). Estes treinamentos, bem como seus participantes, devem ser informados ao CONTRATANTE através de relatório anual, bem como comprovados através de apresentação de declaração e/ou certificado de participação onde se possa verificar a carga horária, a assiduidade e a grade de assuntos do treinamento.

4.13.5. A CONTRATADA estará utilizando as ferramentas de comunicação definidas pelo CONTRATANTE;

4.13.6. Para execução do contrato e atendimento dos serviços demandados, deverá a CONTRATADA atender as condições abaixo e aos níveis mínimos de serviços:

4.13.7. Encerrar os chamados de suporte a usuários, relatando os serviços executados e o link da documentação utilizado para solução do atendimento.

4.13.8. Os chamados para a equipe de atendimento são classificados por nível de severidade de solução pelo usuário reclamante e revisado pela equipe técnica de atendimento, não podendo ter sua urgência reduzida pela equipe da CONTRATADA e, para a contratação, será avaliada conforme os requisitos de níveis de serviço.

4.13.9. Os serviços serão faturados mensalmente após o aceite do Relatório Gerencial Mensal e análise de eventuais glosas aplicadas;

4.13.10. O Relatório Gerencial Mensal deverá conter, no mínimo:

I - Resultados os Indicadores de Nível de Serviço;

II - Total de chamados registrados no mês, especificando o meio de registro (ligação telefônica, Central de Serviços, ChatBot, etc);

III - Total e lista de chamados reabertos no mês. Apresentar análise sobre os erros detectados e as ações de melhoria para evitar a repetição;

IV - Considera-se reaberto o chamado que recebeu a ação de Resolvido e o usuário reportou a persistência do problema e/ou necessidade. Nestes casos, o chamado recebe a ação de reabertura e é reencaminhado para a equipe responsável;

V - Relatório de retorno dos chamados avaliados pela pequisa de satisfação especificando, no caso das avaliações negativas, as ações tomadas para reparo do problema e melhoria do serviço;

VI - Top 15 de setores que mais registraram chamados;

VII - Top 15 de usuários que mais registraram chamados;

VIII - Top 15 dos conhecimentos da Base de Conhecimento mais utilizados;

IX - Para cada conhecimento, indicar o quantitativo de chamados impactados pelo uso do conhecimento;

X - Total e lista dos conhecimentos revisados da Base de Conhecimento no mês;

XI - Sempre apontar quem foi o alterador, quem foi o aprovador e quem foi o publicador da revisão do documento da Base de Conhecimento;

XII - Apresentar as informações solicitadas também através de gráficos/tabelas comparativas de modo a proporcionar uma visão da evolução dos valores ao longo dos meses do contrato;

XIII - Sobre a utilização do chatbot:

a) Total dos chamados registrados;

b) Total dos chamados atendidos;

c) Informações sobre as dificuldades de implantação, utilização do usuário ou da STI, sugestões de melhoria e outras informações que possa agregar valor ao serviço;

4.13.10.1. No período de estabilização dos serviços, CONTRATADA alinhará com o CONTRATANTE os detalhes para a geração de todas as informações requeridas nos relatórios de Gestão da Central Telefônica e da Central de Atendimento;

4.13.10.2. Pelo menos de forma semanal, e sempre que o CONTRATANTE considerar oportuno, a equipe de gestores da CONTRATADA deverá se reunir com a equipe de gestão do CONTRATANTE para reuniões operacionais de alinhamento e acompanhamento dos serviços prestados;

4.13.10.3. A critério do CONTRATANTE, sempre que oportuno, poderá alterar, rever, extinguir e/ou criar relatórios gerenciais que deverão ser apresentados pela CONTRATADA;

4.13.11. Caso a documentação técnica adotada e utilizada para solução do problema não exista na base de conhecimento oficial do PJES, a CONTRATADA deverá efetuar sua inserção atendendo todos os requisitos de fichamento adotados.

4.13.12. Deve ser disponibilizado pela CONTRATADA um dashboard para monitoramento das ligações recebidas pelo ServiceDesk;

4.13.13. As informações apresentadas devem ser divididas em fila de atendimento para "Advogado" e "Magistrados e Servidores", contendo no mínimo os seguintes itens:

I - Quantidade de técnicos disponíveis para atendimento telefônico;

II - Quantidade de ligações na fila de espera;

III - Quantidade e percentual do total das ligações abandonadas;

IV - Quantidade e percentual das ligações abandonadas fora do SLA;

V - Quantidade das ligações atendidas em horário de plantão;

VI - Quantidade das ligações abandonadas em horário de plantão;

VII - Total de ligações recebidas.

4.14. **REQUISITOS LEGAIS**

4.14.1. A presente contratação tem como referência os seguintes instrumentos legais: Constituição Federal de 1988; Lei nº 14.133/21; Lei nº 10.520/2002; Decreto-Lei nº 9.507/2018; Instrução Normativa n° 05/2017; Instrução Normativa n° 01/2019; Decreto Federal nº 10.024/2019; Resoluções nºs 182/2013 e 211/2015, ambas do CNJ.

4.14.2. O ambiente físico da Contratada e o atendimento do Serviço de Suporte do 1º nível deverá estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e seu Anexo 2, bem como na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

4.15. **REQUISITOS TEMPORAIS**

4.15.1. A tabela abaixo prevê os prazos para execução das etapas desde a assinatura do contrato, bem como estipula os prazos para cumprimento das ações subsequentes.

ETAPA	**DESCRIÇÃO**	**INICIO DA ATIVIDADE**	**CONCLUSÃO (PRAZO ESTIMADO)**	**ENTREGÁVEIS**
ETAPA 1	Fase de Planejamento	A partir da Assinatura do Contrato	30 (trinta) dias a partir da assinatura do Contrato podendo ser prorrogado por até mais 30 dias, cabendo ao CONTRATANTE essa decisão.	1. Reunião de Kick Off 2. Projeto de Implantação 3. Comprovação da qualificação Técnica das Equipes 4. Treinamento da Equipe 5. Elaboração de ¨script¨ de Atendimento
Etapa 2	Fase de Transição - Inicio dos Serviços	A partir da Assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento.	30 (trinta) dias corridos a partir da conclusão da Fase de Planejamento	1. Desenho e Implantação do Relatório de Acompanhamento da Execução do Contrato 2. Elaboração do Material de divulgação (textos, artes) para mídias (jornal, cartazes, intranet, dentre outros)
ETAPA 3	Fase de Operação	A partir da Assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Transição.	Durante toda vigência do contrato	1. Processos de trabalho modelados e ajustados 2. Indicadores de Produtividade e Qualidade totalmente implantados e monitorados 3. Plano de transferência de conhecimento

ETAPA 4	Fase de Encerramento dos Serviços	Até 90 (noventa) dias corridos antes do término do contrato.	Termino de vigência contratual	1. Plano de Encerramento dos Serviços. 2. Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento. 3. Transferência de conhecimentos e bases de dados para o PJES e/ou nova contratada. 4. Devolução dos recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE.

4.15.2. Na ***ETAPA 01,*** fase de planejamento, no prazo máximo de 10 dias, contados da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá realizar visita às dependências do CONTRATANTE para realização da reunião inicial de gestão do contrato. A pauta da reunião deverá abordar o planejamento detalhado da implantação da solução CONTRATADA, além das condições contratuais.

4.15.3. O Plano de Implantação deve conter no mínimo as seguintes informações: Escopo, Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI), Análise de Riscos, Plano de Contingência, Plano de Comunicação e Divulgação, e Cronograma de atividades detalhando as diversas fases necessárias à implantação da Central de Serviços, com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma, identificação de ferramentas e modelos a serem utilizados, além do pessoal envolvido na execução dos serviços.

4.15.4. Os prazos apresentados são considerados como máximos, não impedindo que os eventos sejam cumpridos em prazos menores, sendo que qualquer mudança nos prazos ou nas dependências entre as atividades previstas no cronograma inicialmente aprovado, deverão ser encaminhados para o CONTRATANTE para sua aceitação, sendo observadas as devidas sanções para cada caso.

4.15.5. A CONTRATADA, a partir da assinatura do contrato, deverá manter sempre a linha de base no cronograma previamente aprovado pelo CONTRATANTE, para que se possa identificar com maior objetividade os avanços e atrasos no projeto.

4.15.6. O CONTRATANTE se reserva no direito de redefinir, a qualquer momento da implantação, quaisquer fases, ações, prazos e recursos envolvidos, objetivando a garantia de atendimento dos parâmetros de qualidade, segurança, mitigação de riscos e atendimento de prazos, cabendo à CONTRATADA adequar-se às modificações propostas, refazendo atividades e documentação, caso necessário, desde que essas não extrapolem o escopo dos serviços aqui descritos e não dilate o prazo inicial da Fase de Operação.

4.15.7. Os entregáveis são de responsabilidade:

4.15.7.1. CONTRATADA:

I - ETAPA 1: Entregáveis 2, 3 e 5;

II - ETAPA 2: Entregáveis 1 e 2;

III - ETAPA 3: Entregáveis 1, 2 e 3;

IV - ETAPA 4: Entregáveis 1, 2, 3 e 4;

4.15.7.2. CONTRATANTE:

I - ETAPA 1: Entregáveis 1 e 4;

II - Todos os Entregáveis deverão ser aprovados pelo CONTRATANTE.

4.16. **REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

4.16.1. São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação, na forma da Resolução nº 06/2018 do PJES e da Lei nº 13.709/18, devendo a CONTRATADA:

I - Obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo PJES;

II - Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do PJES ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido;

III - Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos humanos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do PJES;

IV - O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo PJES;

V - Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos eventualmente disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao PJES qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer, cabendo à CONTRATADA o ressarcimento de quaisquer dos itens acima mencionado, em quantidade e qualidade, sem prejuízo das penalidades cabíveis;

VI - Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do PJES;

VII - Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:

VIII - à política de segurança adotada pelo PJES e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

IX - ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;

X - ao processo de implementação, no ambiente do PJES, dos mecanismos de criptografia e autenticação;

XI - A equipe técnica da CONTRATADA deverá assinar o "ADENDO 13 - Termo de Confidencialidade" antes de iniciar suas atividades junto ao PJES, bem como na substituição de integrante de equipe, nos casos especificados;

XII - Submeter seus recursos humanos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo PJES, durante a execução dos serviços, e, principalmente, durante a permanência nas suas dependências;

XIII - Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

4.17. **REQUISITOS DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL**

I - Zelar pelo cumprimento da Resolução nº 14/2017 do PJES, dando ciência do seu conteúdo a todos os seus respectivos técnicos.

II - A CONTRATANTE deverá cientificar a CONTRATADA sobre as normas internas vigentes relativas à segurança, inclusive aquelas relacionadas ao controle de acesso de

pessoas e veículos, bem como sobre a Política de Segurança da Informação.

III - Para que a CONTRATADA atenda aos requisitos exigidos com relação à Política de Controle de Acesso, deverá:

a) Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do PJES, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por dolo ou culpa de seus profissionais.

b) Solicitar, por escrito, credenciamento e autorização de acesso para os recursos da CONTRATADA.

c) Informar e solicitar ao GESTOR ou FISCAL TÉCNICO do PJES, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o PJES.

d) Devolver para o CONTRATANTE todos os recursos e equipamentos eventualmente disponibilizados, como crachás, cartões certificadores, "pendrives" e outros, de propriedade do PJES, juntamente com a solicitação de descredenciamento.

4.18. **REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS**

4.18.1. A CONTRATADA deverá orientar sua equipe técnica sobre as boas práticas voltadas ao consumo consciente, redução de desperdício dos recursos naturais e coleta seletiva, inclusive à adequada destinação dos resíduos porventura gerados na execução do contrato, com o objetivo de contribuir para a preservação do meio ambiente, quando aplicável;

4.18.2. A presente contratação também visa a:

4.18.2.1. Alcançar melhoria sociocultural no relacionamento dos usuários com os recursos tecnológicos atuais, meios de comunicação e maior transparência nas atividades desenvolvidas pela STI;

4.18.2.2. Possibilitar a modernização do PJES para um melhor atendimento jurisdicional com agilidade, eficiência e eficácia;

4.18.2.3. Prover maior celeridade na administração das demandas apresentadas ao PJES, assim como a diminuição dos custos dos serviços prestados.

5. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE**

5.1. **São Obrigações da CONTRATADA**:

5.1.1. Credenciar por escrito, no momento da assinatura do contrato, junto ao CONTRATANTE, o preposto, com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços;

5.1.2. Assumir, sem que haja responsabilização do CONTRATANTE, todos os encargos, tributos e multas relativas à execução do contrato;

5.1.3. Responsabilizar-se por todas as obrigações legais e as despesas decorrentes e necessárias à efetiva prestação do serviço;

5.1.4. A inadimplência da empresa, com referência aos encargos e obrigações estabelecidos neste documento, não transfere, ainda que subsidiariamente, sua obrigação para o CONTRATANTE, nem poderá onerar os custos relacionados ao objeto contratado, razão pela qual a CONTRATADA deverá renunciar expressamente qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passivamente, para o CONTRATANTE;

5.1.5. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços;

5.1.6. Assumir a responsabilidade por quaisquer danos causados ao CONTRATANTE, a seus

prepostos ou a terceiros, ocorridos ou não nos recintos do PJES, provocados por ação ou omissão dos empregados da CONTRATADA, em decorrência da execução dos serviços desta contratação, não cabendo ao CONTRATANTE, em nenhuma hipótese, responsabilidade por danos diretos, indiretos ou lucros cessantes decorrentes, ficando este autorizado, desde já, a reter os créditos decorrentes da prestação dos serviços, até o limite dos prejuízos causados, não eximindo a CONTRATADA das sanções previstas no Contrato e em lei, até a completa indenização dos danos;

5.1.7. Assumir a responsabilidade por todas as obrigações e providências estabelecidas na legislação no que tange a acidentes trabalhistas, quando em execução do objeto forem vitimados seus empregados, ainda que a ocorrência se dê nas dependências do CONTRATANTE;

5.1.8. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto contratado;

5.1.9. Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios, resultantes de ações judiciais que o CONTRATANTE for compelido a responder por força desta contratação;

5.1.10. Providenciar e manter a qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviços para o CONTRATANTE, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados durante todo o período de contratação;

5.1.11. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de quaisquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou relacionamento interpessoal ou que perturbem a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE;

5.1.12. A substituição deverá ocorrer no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da notificação do CONTRATANTE, sendo vedado, neste caso, o retorno do profissional substituído às dependências do CONTRATANTE para cobertura de licenças, dispensas, suspensões ou quaisquer ausências de outros profissionais;

5.1.13. Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento ou demissão de profissionais de sua responsabilidade;

5.1.14. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo;

5.1.15. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o CONTRATANTE;

5.1.16. Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI e institucional do CONTRATANTE;

5.1.17. Assinar o "Adendo 13 - Termo de Confidencialidade", quando da assinatura do instrumento contratual;

5.1.18. Acatar a fiscalização do CONTRATANTE, levada a efeito por servidor devidamente designado para esse fim, cuja solicitação atender-se-á imediatamente ou dentro do prazo previamente prescrito em conformidade com o instrumento contratual, comunicando-lhe quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços;

5.1.19. A CONTRATADA deverá observar rigorosamente todas as condições previstas no Termo de Referência, edital e contrato, inclusive, comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários;

5.1.20. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

5.1.21. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante toda a vigência do

Contrato, dentro dos prazos e condições estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas contratualmente, caso os prazos e condições não sejam cumpridos;

5.1.22. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir para outra empresa a responsabilidade pela execução ou por eventuais problemas na prestação do objeto;

5.1.23. Responsabilizar-se pela observância de Leis, Decretos, Regulamentos, Portarias e normas federais, estaduais e municipais direta e indiretamente aplicáveis ao objeto do contrato;

5.1.24. A CONTRATADA será responsável pela prestação de todos os serviços, custos de documentação, atendimento e mão de obra, incluindo quaisquer outros trabalhos tidos como necessários para a perfeita execução do suporte, durante a vigência contratual.

5.1.25. Manter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços relacionados a este objeto, sendo que tais serviços poderão ser demandados a qualquer tempo por meio de abertura de chamados.

5.1.26. Manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições exigidas para a habilitação.

5.1.27. Disponibilizar recursos humanos qualificados para a execução do serviço e em quantidade suficiente para atender aos chamados abertos.

5.1.28. Fiscalizar regularmente os seus recursos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

5.1.29. Corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pelo CONTRATANTE, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas e dos Níveis de Qualidade fixados.

5.1.30. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do PJES, observando sempre os critérios de qualidade.

5.2. **São Obrigações do CONTRATANTE:**

5.2.1. Nomear um Gestor do Contrato e os Fiscais, estes se necessários, para executar a gerência e fiscalização do contrato a ser firmado, em conformidade com suas competências e demais disposições legais;

5.2.2. Relacionar-se com a CONTRATADA, exclusivamente, por meio do preposto;

5.2.3. Cumprir e fazer cumprir o disposto no contrato, edital e Termo de Referência;

5.2.4. Informar à CONTRATADA nome e telefone do Gestor do Contrato e de seu substituto, mantendo tais dados atualizados;

5.2.5. Proporcionar à CONTRATADA o acesso necessário para o regular desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando o atendimento for efetuado na forma presencial;

5.2.6. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades do CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades contratadas, ressalvados os casos de matéria sigilosa;

5.2.7. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados no CONTRATANTE;

5.2.8. Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

5.2.9. Verificar a qualificação dos profissionais indicados pela CONTRATADA quando do início da

prestação dos serviços, podendo exigir a imediata substituição daqueles que não atenderem aos requisitos estabelecidos em Contrato;

5.2.10. Verificar e atestar as faturas da CONTRATADA, homologando os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos;

5.2.11. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas no contrato;

5.2.12. Cumprir com as demais obrigações constantes no edital, no Termo de Referência e outras previstas no contrato.

6. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

6.1. FORMA DE CONTRATAÇÃO

Forma de Contratação	Justificativa
[X] Pregão Eletrônico	O serviço almejado é enquadrado, conforme definição legal, como serviço comum – já que possui padrões de desempenho e de qualidade objetivamente definidos em edital, utilizando-se de especificações usuais no mercado. Assim, dever-se-ão observar as disposições trazidas pela Lei n° 10.520/2002 e pelo Decreto Federal nº 10.024/2019. Já no que se refere ao tipo de licitação, tem-se que, considerando que a modalidade escolhida foi a do pregão eletrônico, o tipo aqui aplicado será necessariamente o do menor preço.
[ ] Pregão Eletrônico com SRP	
[ ] Pregão Presencial	
[ ] Inexigibilidade de Licitação	
[ ] Dispensa de Licitação	
[ ] Outra:	

6.2. DA ADJUDICAÇÃO:

Os serviços, objeto desta contratação, compreendem as tarefas necessárias à manutenção da disponibilidade dos serviços de TI e guardam forte interdependência entre si. Estes serviços devem ser prestados por equipes dotadas de competências técnicas especializadas e que devem buscar, de forma conjunta e compartilhada, o alcance dos seguintes objetivos:

a) Solucionar, de forma precisa e conforme prazos estabelecidos, as demandas pertencentes ao escopo de atividades delegadas por esta contratação;

b) Permitir que grupos especializados concentrem sua atuação em atividades que proporcionem maior fluxo de valor à instituição, tais como:

c) Manutenção da disponibilidade dos serviços de TIC;

d) Aperfeiçoamento dos serviços de TIC existentes;

e) Solução de demandas de maior complexidade.

De forma semelhante, a implantação do "serviço de automatização para atendimento de chamados" também guarda forte interdependência, principalmente com as atividades exercidas pela equipe de 1º nível de atendimento, já que o foco desse serviço é diminuir a incidência de abertura de chamados através do telefone e início de atendimento, que é prestado por essa equipe.

A execução do serviço por equipes distintas dispersariam a responsabilidade pelo alcance dos objetivos. Essa dispersão acarretaria diluição do comprometimento com os processos de trabalho e traria riscos de sobreposição de atividades. Além disso, a comunicação direta e contínua entre as equipes é essencial para a qualidade da prestação do serviço, haja vista que os objetivos são comuns e a fronteira de atuação é muito tênue, dada a forte interconexão das atividades no que concerne aos aspectos técnicos (caráter generalista) e metodológicos (registro, investigação e diagnóstico).

Ante o exposto, a adjudicação do serviço a uma única empresa mitigará os riscos em comento e proporcionará melhor gestão e maior qualidade na execução dos serviços contratados.

6.3. **DA PROPOSTA COMERCIAL:**

A proposta comercial deverá conter, ao menos, as informações constantes no modelo do ADENDO 10 - Modelo de Proposta, cujo julgamento será pelo menor valor global.

7. **MULTAS, SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E GLOSAS**

7.1. Com fulcro no art. 7º, da Lei nº 10.520/2002; artigos 86, 87 e 88 da Lei nº 14.133/21, a Administração poderá, garantida a defesa prévia, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes penalidades, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

7.1.1. **Advertência**:

Aplicada na hipótese de execução irregular que não resulte prejuízo para o PJES; pela repetição de falhas para atendimento de um mesmo serviço; e pela repetição de não atendimento de um mesmo nível de qualidade contratado, bem como ao previsto na tabela de multas.

7.1.2. **Multa**:

Níveis das Multas	
Nível	**Correspondência**
1	Advertência
2	Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor total do contrato
3	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato
4	Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato
5	Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato

Referência para as Multas			
Item	**Descrição**	**Referência**	**Nível**
1	Não mantiver a proposta; não assinar o contrato; ou recusar o recebimento da Nota de Empenho.	-	2
2	Apresentar declaração e/ou documentação falsa; e/ou cometer fraude fiscal.	-	3
3	Não prestar a garantia contratual dentro do prazo estabelecido.	-	2
4	Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total ou parcial do Contrato.	-	4
5	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, e que não sejam justificados e aceitos pelo Contratante.	Por ocorrência	5
6	Não observar as políticas de segurança e normas de acesso do CONTRATANTE.	Por ocorrência Caso a CONTRATADA tenha sido penalizada pelo mesmo motivo, o valor total da multa será acrescido em 2% por ocorrência, limitado ao valor máximo de 10%	4

7	Manter empregado, que mantém relacionamento direto com o Contratante, tais como Preposto, Responsável Técnico e outros, sem qualificação para executar os serviços contratados.	Por ocorrência	5
8	Não zelar pelas instalações/ equipamentos do Contratante.	Por ocorrência	5
9	Não apresentar documentação exigida da empresa.	Por ocorrência	1
10	Violar quaisquer cláusulas do Acordo de Confidencialidade de Informação.	Por ocorrência	3
11	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o serviço contratado	Por ocorrência	4
12	Atrasar na implantação do serviço	1,5% (um e meio por cento) aplicado sobre o valor do mensal do contrato, ao dia, até o limite de 20 (vinte) dias, limitada a 30% (trinta por cento); 2% (dois por cento) aplicados sobre o valor mensal do contrato, ao dia, limitada a 40% (quarenta por cento), se o atraso ultrapassar 20 (vinte) dias, até o limite de 30 (trinta) dias; e 45% (quarenta e cinco por cento) do valor mensal do contrato, para atraso superior a 30 (trinta) dias. Compensatória no percentual de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) ao dia, até o limite de 2,5% (dois vírgula cinco por cento), calculada sobre o valor total do contrato, pela inadimplência de até 50 (cinquenta) dias, cujo prazo iniciar-se-á no primeiro dia após a penalização máxima, o que poderá ensejar em rescisão do contrato.	
13	Reincidir em glosas pelo mesmo indicador por 03 vezes nos últimos 6 meses, consecutivos ou não.	Por ocorrência	5
14	Deixar de cumprir quaisquer das obrigações estabelecidas no instrumento contratual e anexos, desde que a multa não esteja prevista neste item.	Por ocorrência	5

7.1.2.1. No caso de não pagamento voluntário da multa pela Contratada a Administração poderá:

I - descontar o valor da multa dos pagamentos porventura devidos pelo Contratante;

II - inscrevê-la em dívida ativa para futura cobrança judicial, na impossibilidade de adoção da medida prevista no inciso I;

III - aplicar cumulativamente a multa com outras sanções, em função da natureza e da gravidade do ilícito.

7.1.3. **Penalidade de Impedimento:**

Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado do Espírito Santo, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

7.1.4. **Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública:**

Nos termos da Lei nº 14.133/21, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes.

7.1.5. **Glosas**:

7.1.5.1. Caso a qualidade dos serviços prestados, referentes aos indicadores 1, 2 ou 3, se enquadrarem **na métrica 4** por **3 (três) meses consecutivos**, poder-se-á realizar o processo de rescisão contratual por parte do Contratante.

7.1.5.2. O valor de glosa será limitado a 40% (quarenta por cento) do valor mensal do contrato, caso o valor apurado de glosa seja superior a esse limite.

7.1.5.3. Pela inexecução, desacordo ou descumprimento das metas e Acordo de Nível de Serviço (ANS) na prestação dos serviços previstos, a CONTRATADA estará sujeita a glosas, conforme estabelecidas na tabela abaixo, de acordo com a medição dos indicadores de nível de serviço:

Item	Indicador de desempenho	Forma de Cálculo	Meta
1	Índice de Resolução de chamados de 1º nível de acordo com ANS	Total de chamados técnicos atendidos dentro do prazo definido no ANS pelo primeiro nível / Total de chamados atendidos pelo primeiro nível dentro e fora do ANS x 100 (cem).	>=90%
2	Índice de Resolução de chamados elegíveis à equipe **Atendimento Nível 2 Presencial** de acordo com ANS	Total de chamados técnicos atendidos dentro do prazo definido no ANS pelo segundo nível da contratada / Total de chamados atendidos pelo segundo nível dentro e fora do ANS x 100 (cem).	>=90%
3	Índice de Resolução de chamados elegíveis à equipe **Atendimento Nível 2 Suporte Técnico** de acordo com ANS	Total de chamados técnicos atendidos dentro do prazo definido no ANS pelo segundo nível da contratada / Total de chamados atendidos pelo segundo nível dentro e fora do ANS x 100 (cem).	>=90%
4	Índice de chamados via WEB elegíveis à contratada com atendimento iniciado em até 15 (quinze) minutos	Total de chamados registrados via WEB com atendimento iniciado em até 15 (quinze) minutos / Total de atendimento registrados via WEB elegíveis a contratada x 100 (cem)	>=90%

5	Índice de chamados solucionados pela CONTRATADA.	Total dos chamados resolvidos em até 50 horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pela fiscalização do contrato. Obs.: Só será contabilizado o prazo no momento que o chamado ficou nas equipes da CONTRATADA	>=90%
6	Tempo médio de atendimento	Soma do tempo médio entre o início e o fim do atendimento de todas as chamadas do primeiro nível / Total de chamadas.	< 9 minutos/chamada
7	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 20 (vinte) segundos	Total de chamadas telefônicas abandonadas após 20 (vinte) segundos do término da gravação da URA / Total de chamadas telefônicas recebidas x 100 (cem)	< 5%
8	Índice de pesquisa de satisfação do usuário	Total da pesquisa respondida com nível satisfatório ou excelente / total respondido x 100 (cem) O percentual de cumprimento da meta será obtido através da multiplicação do número de avaliações de determinado nível de satisfação pelo coeficiente do respectivo nível e dividindo o resultado pelo número total de avaliações. O cálculo do percentual de cumprimento da meta é feito da seguinte forma: **PCM = 100*** **(1*NOTI+0.9*NBOM+0.7*NRAZ+0.4*NRUI+0*NPES)/NTA** PCM Percentual de Cumprimento da Meta de Satisfação; NOTI Número de avaliações com nível Ótimo; NBOM Número de avaliações com nível Bom; NRAZ Número de avaliações com nível Razoável; NRUI Número de avaliações com nível Ruim; NPES Número de avaliações com nível Péssimo; NTA Número total de avaliações.	>= 90%
9	Indisponibilidade do Link de Dados	Tempo (em horas) de indisponibilidade do link de dados	< 3 horas
10	Índice de Chamados reabertos	Quantidade de Incidentes e Requisições reabertos / Quantidade total de Incidentes e Requisições resolvidos x 100 (cem)	< 2%
11	Tempo médio de espera (TME)	Σ Tempo de espera até o atendimento / Quantidade ligações	< 30 segundos/ligação
12	Índice de rotatividade da equipe de técnicos do Service Desk	Quantidade de técnicos que deixaram ou foram substituídos no Service Desk / Quantidade total de técnicos x 100 (cem)	< 10%
13	Índice de artigos criados ou atualizado (Gestão do Conhecimento)	Quantidade de artigos criados ou atualizados na base de conhecimento	>= 10 unidades
14	Índice de utilização do conhecimento	Total de chamados solucionados com a utilização de conhecimento / Total de chamados solucionados x 100	>= 60%

15	Índice de Qualidade no Atendimento	Quantidade dentro dos padrões de qualidade / Quantidade total de chamados resolvidos no mês X 100 (cem)	>= 99%
16	Índices de falhas de atendimento no plantão	Total de chamados atendidos no plantão com falhas / total de chamados no plantão x 100	< 1%
17	Índice de chamados registrados pelo ServiceDesk com atendimento iniciado em até 05 (cinco) horas úteis	Total de chamados registrados pelo ServiceDesk com atendimento iniciado em até 05 (cinco) horas / Total de chamados registrados pelo ServiceDesk x 100 (cem)	>= 95%
18	Índice de chamados com atendimento em até de 10 (dez) horas úteis	Total de chamados atendidos pelo ServiceDesk com atendimento em até 10 (dez) horas / Total de chamados atendidos pelo ServiceDesk x 100 (cem)	>= 95%
19	Descaracterizar, manipular ou fraudar indicadores/metas de níveis de serviço por qualquer subterfúgio.	Por ocorrência de indicador/meta de nível de serviço afetado	0 (Zero) Ocorrência
20	Não apresentar os relatórios consolidados até o 5º dia útil do mês subsequente	Entrega no prazo	<= 50 horas úteis

7.1.5.4. Métricas para aplicação das glosas:

APLICAÇÃO DE GLOSA		
Para os indicadores 1, 2 e 3:		
Métrica	**Escala**	**Cálculo de GLOSA**
1	>= 90%	0%
2	>= 87,5% e < 90%	1 + [(90 - Valor do Indicador)/(90-87,5)] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>= 85% e < 87,5%	2 + [(87,5 - Valor do Indicador)/(87,5-85)*2] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	< 85%	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato
Para os indicadores 4 e 8:		
Métrica	**Escala**	**Cálculo de GLOSA**
1	>= 90%	0%
2	>= 85% < 90%	1 + [(90- Valor do Indicador)/(90-85)] % aplicados sobre o valor mensal do contrato

3	>= 80% < 85%	2 + [(85- Valor do Indicador)/(85-80)*2] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	< 80%	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 5:

Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	>= 99%	0%
2	>= 98% < 99%	1 + [(99- Valor do Indicador)/(99-98)] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>= 97% < 98%	2 + [(98- Valor do Indicador)/(98-97)*2] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	< 97%	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 6:

Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	< 9min	0
2	>= 9min e <12min	1 + [(Valor do Indicador - 540)/(720-540)] % aplicados sobre o valor mensal do contrato (cálculo em segundos)
3	>= 12min e <15min	2 + [(Valor do Indicador - 720)/(900-720)*2] % aplicados sobre o valor mensal do contrato (cálculo em segundos)
4	>= 15min	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 7:

Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	< 5%	0
2	>= 5% e <6%	1 + [(Valor do Indicador - 5)/(6-5)] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>= 6% e <7%	2 + [(Valor do Indicador - 6)/(7-6)*2] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	>=7%	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 9:

Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	< 3 horas	0
2	>= 3 horas e < 4 horas	1 + [(Valor do Indicador - 180)/(240-180)] % aplicados sobre o valor mensal do contrato (cálculo em minutos)
3	>= 4 horas e < 5 horas	2 + [(Valor do Indicador - 240)/(300-240)*2] % aplicados sobre o valor mensal do contrato (cálculo em minutos)
4	>= 5 horas	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 10:

1	< 2%	0
2	>= 2% e <3%	1 + [(Valor do Indicador - 1)/(3-2)] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>= 3 e <4%	2 + [(Valor do Indicador - 2)/(4-3)*2] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	>= 4%	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 11:

Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA

1	< 30s	0%
2	>=30s e <40s	1 + [(Valor do Indicador - 30)/(40-30)] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>=40s e <50s	2 + [(Valor do Indicador - 40)/(50-40)*2] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	> 50s	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 12:

Métrica	**Escala**	**Cálculo de GLOSA**
1	<10%	0
2	>=10% e <12%	1 + [(Valor do Indicador - 10)/(12-10)] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>= 12% e <14%	2 + [(Valor do Indicador - 12)/(14-12)*2] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	< 14%	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 13:

Métrica	**Escala**	**Cálculo de GLOSA**
1	>= 10	0
2	=9	1% aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	=8	2% aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	<=7	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 14:

Métrica	**Escala**	**Cálculo de GLOSA**
1	>= 70%	0
2	>= 65% < 70%	1 + [(70- Valor do Indicador)/(70-65)] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>= 60% < 65%	2 + [(65- Valor do Indicador)/(65-60)*2] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	< 60%	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 15:

Métrica	**Escala**	**Cálculo de GLOSA**
1	>=99%	0
2	>= 98,5% e <99%	1 + [(99- Valor do Indicador)/(99-98,5)] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>=98% e <98,5%	2 + [(98,5- Valor do Indicador)/ (98,5-98)*2] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	< 98%	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 16:

Métrica	**Escala**	**Cálculo de GLOSA**
1	< 1%	0
2	>= 1% e <2%	1 + [(Valor do Indicador - 1)/(2-1)] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>= 2 e <3%	2 + [(Valor do Indicador - 2)/(3-2)*2] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	>= 3%	4%

Para o indicador 17 e 18:

Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	>= 95%	0
2	>= 92,5% e < 95%	1 + [(95 - Valor do Indicador)/(95-92,5)] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
3	>= 90% e < 92,5%	2 + [(92,5 - Valor do Indicador)/(92,5-90)*2] % aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	< 90%	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 19:

Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	0	0%
2	1	1% aplicado sobre o valor mensal do contrato
3	2	2% aplicados sobre o valor mensal do contrato
4	> = 3	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato

Para o indicador 20:

Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	<= 50 horas	0%
2	> 50 e <= 55h	1 + [(Valor do Indicador - 3000)/ (3300 -3000)] aplicados sobre o valor mensal do contrato (cálculo em minutos)
3	> 55 e <= 60h	2 + [(Valor do Indicador - 3300)/(3600 -3300)*2] aplicados sobre o valor mensal do contrato (cálculo em minutos)
4	> 60h	4% aplicados sobre o valor mensal do contrato (valores em minutos)

8. INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS:

O CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, na execução do contrato, efetuar diligências e inspeções, com o objetivo de verificar as condições de execução do serviço prestado, em especial quanto aos técnicos envolvidos no projeto e suas respectivas qualificações. Em hipótese alguma será admitida a utilização de mão de obra sem a qualificação técnica descrita neste Termo de Referência.

9. FORMA DE PAGAMENTO:

9.1. Em atenção aos princípios da economicidade e da eficiência, a remuneração dos serviços estará vinculada ao atendimento de níveis de serviço e dos prazos de entrega. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços efetuados pela CONTRATADA será estabelecido e utilizado o Acordo de Nível de Serviço entre as partes (doravante denominado ANS), bem como os prazos de execução, todos estabelecidos no Termo de Referência. O ANS deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso do padrão de serviço que assumirá junto ao CONTRATANTE.

9.2. Para todos os fins, será considerado o mês de atividade referente ao serviço realizado a partir das 00:00 h do primeiro dia até às 23:59 h do último dia do mês.

9.3. **A CONTRATADA somente fará jus ao recebimento de pagamento a partir do início da Fase de Operação e conclusão e aceite da Fase de Planejamento e Transição, previstas no cronograma macro de implantação do serviço.**

9.4. As reduções oriundas do descumprimento de níveis de serviço serão aplicadas a partir do quarto mês de efetiva prestação de serviços pela CONTRATADA. Nos primeiros 03 (três) meses,

considerando-se a necessidade de adaptação da CONTRATADA, a glosa será convertida em advertência;

9.5. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar os ANS previstos, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais para o alcance dos ANS. A superação de um dos ANS's não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outros, no mesmo ou em outro período.

9.6. A Nota Fiscal deverá ser encaminhada pela CONTRATADA assim que o Relatório Mensal for atestado pelo CONTRATANTE, descontadas eventuais glosas de valores, acompanhada dos documentos fiscais e dos relatórios de desempenho exigidos.

9.7. A CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar, os valores correspondentes a multas, sanções, glosas ou indenizações devidas pela empresa CONTRATADA.

9.8. O CONTRATANTE realizará o pagamento mensalmente, **no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis,** contados a partir do primeiro dia útil após o registro de recebimento da Nota Fiscal/ Fatura, discriminada(s) com os serviços realizados, devidamente atestada(s) pelo Gestor do Contrato, sendo efetuada a retenção e/ou recolhimento de tributos e contribuições devidas, quando cabíveis.

9.9. **A Guia do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN a VENCER, se aplicável, do Município de realização do serviço, deverá ser apresentada para fins de recolhimento pelo CONTRATANTE, exceto quando a CONTRATADA for optante pelo Simples.**

9.10. As notas fiscais deverão observar o valor constante em sua proposta comercial, bem como deverá constar o número do contrato e descrição do objeto.

9.11. O CONTRATANTE poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela CONTRATADA em decorrência de inadimplemento do contrato, respeitado o contraditório e a ampla defesa.

9.12. Ocorrendo erros nas notas fiscais que impeçam a liquidação da despesa, as mesmas serão devolvidas à CONTRATADA para correção. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

9.13. O CONTRATANTE pode, a qualquer momento, recusar-se a declarar a fatura, caso constate:

I - Falhas sistemáticas ou intermitentes, decorrentes de defeitos ou vícios nos serviços;

II - Descumprimento dos requisitos técnicos e funcionalidades estabelecidos no Edital e/ou indicados na proposta e demais documentos que a integram.

9.14. Pelo atraso injustificável no pagamento, o CONTRATANTE pagará juros de mora à base de 1% (um por cento) ao mês.

10. **DOS ATORES ENVOLVIDOS:**

Id	Função	Responsável	Atribuições
1	Gestor do Contrato	Servidor da Secretaria de Tecnologia de Informação	Iniciar o contrato;
			Encaminhar a Ordem de Serviço para início da prestação do serviço e acompanhá-la;
			Monitorar a execução do contrato;
			Informar oficialmente a contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
			Conhecer as condições contratuais, prazos de execução e de entrega, cronogramas, sanções, obrigações das partes, casos de rescisão, aditamento e demais condições avençadas;

			Verificar a regularidade da documentação apresentada pela Contratada para fins de liquidação de obrigação financeira assumida pela Administração;
			Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências;
			Avaliar a necessidade efetiva de continuidade do objeto contratado;
			Realizar as atividades do fiscal, caso este não seja designado.
2	Fiscal, se designado	Servidor da Secretaria de Tecnologia de Informação	Acompanhar os chamados;
			Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões contratuais;
			Fiscalizar a execução das tarefas e demandas, verificar os níveis de qualidade, anotar em registro próprio todas as ocorrências e informar ao Gestor do Contrato;
			Determinar as datas e os horários para realização de chamados de 2º nível, se necessários, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários;
			Emitir e consolidar, mensalmente, os Relatórios de Atividades e encaminhar para providências de faturamento;
			Sugerir aplicação de glosas/ descontos para os indicadores e metas contratuais não atendidos.
3	Técnicos	Funcionários da Contratada	Prover todo apoio técnico necessário para a boa prestação do serviço de suporte;
			Auxiliar os demais técnicos da contratada, caso existam, na resolução dos problemas relatados pelo PJES;
			Possuir facilidade de comunicação e objetividade;
			Esclarecer as dúvidas que lhe forem dirigidas;
			Lidar com a administração de imprevistos, demonstrando versatilidade;
			Dominar com maestria o serviço pelo qual será responsável.
4	Preposto	Funcionário da CONTRATADA	Atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE;
			Comparecer, sempre que solicitado, às dependências do CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial;
			Acompanhar a execução do Contrato e das Ordens de Serviços em vigor;
			Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
			Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais), sobre a regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais;
			Receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
			Participar de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de técnicos do CONTRATANTE, durante toda vigência do contrato, a qual fará a convocação do preposto;
			Atender prontamente, e dentro dos prazos estipulados, quaisquer exigências do gestor do contrato inerentes ao objeto contratado, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE;
			Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos;
			Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço;
			Executar outros serviços correlatos à função de preposto.

11. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

11.1. Os serviços de atendimento ao usuário (*Service Desk*), suporte tecnológico a ambiente computacional de infraestrutura de redes e execução de serviços operacionais serão recebidos por servidor formalmente designado pelo CONTRATANTE, que procederá à conferência de sua conformidade com as condições e especificações exigidas. Caso não haja qualquer impropriedade explícita, será atestado o serviço.

11.2. Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções na execução, fica a CONTRATADA obrigada a efetuar as correções necessárias, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE.

11.3. O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade civil, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

12. PROCEDIMENTOS DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

12.1. **A GESTÃO DO CONTRATO** caberá aos servidores designados pelo Secretário Geral do Tribunal de Justiça, que fará publicar o ato de designação no Diário da Justiça, com as seguintes atribuições:

12.1.1. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório, inclusive para fins de pagamento;

12.1.2. Analisar a documentação necessária para o pagamento, como aderência aos termos contratuais e regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias;

12.1.3. Após o ateste da fatura, enviar para o setor Financeiro em até 5 (cinco) dias úteis para providenciar pagamento;

12.1.4. Informar oficialmente a contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

12.1.5. Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências;

12.1.6. Encaminhar a Ordem de Serviço para início da prestação do serviço e acompanhá-la;

12.1.7. Monitorar a execução do contrato;

12.1.8. Avaliar a necessidade efetiva de continuidade do objeto contratado;

12.1.9. Executar outros serviços correlatos à gestão do Contrato;

12.1.10. Realizar as atividades de fiscalização, caso não seja designado um fiscal técnico.

12.2. **A FISCALIZAÇÃO** dos serviços, se necessária, recairá sobre servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI, tendo por atribuições:

12.2.1. Acompanhar os chamados;

12.2.2. Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões contratuais;

12.2.3. Fiscalizar a execução das tarefas e demandas, verificar os níveis de qualidade, anotar em registro próprio todas as ocorrências e informar ao Gestor do Contrato;

12.2.4. Determinar as datas e os horários para realização dos serviços, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.

12.3. **O PREPOSTO** da CONTRATADA será responsável por:

12.3.1. Atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE;

12.3.2. Comparecer, sempre que solicitado, às dependências do CONTRATANTE, nos dias úteis, em horário comercial;

12.3.3. Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;

12.3.4. Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;

12.3.5. Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais), sobre a regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais;

12.3.6. Receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

12.3.7. Participar de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de técnicos do CONTRATANTE, durante toda vigência do contrato, o qual fará a convocação do preposto;

12.3.8. Atender às instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de colaboradores nas dependências do CONTRATANTE;

12.3.9. Atender prontamente, e dentro dos prazo estipulado, quaisquer exigências do gestor do contrato inerentes ao objeto contratado, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE;

12.3.10. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos;

12.3.11. Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço;

12.3.12. Executar outros serviços correlatos à função de preposto.

13. VIGÊNCIA CONTRATUAL:

13.1. 24 (vinte e quatro) meses.

14. GARANTIA CONTRATUAL

14.1. Será exigida garantia, na forma do art. 96 da Lei 14.133/21, devendo ser prestada junto à Secretaria de Finanças e Execução Orçamentária do CONTRATANTE, dentre as modalidades definidas no art. 96, §1º, da Lei nº 14.133/21, no valor equivalente a 3% (três por cento) do valor total contratado, informando a modalidade escolhida, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, após o recebimento de notificação para tal fim, o que ocorrerá antes da assinatura do contrato.

14.1.1. O prazo para a prestação da garantia poderá ser prorrogável, a critério do CONTRATANTE.

15. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

15.1. O valor referente à prestação de serviços de suporte técnico poderá ser reajustado, precedidos de solicitação tempestiva da CONTRATADA, utilizando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, na forma do art. 24 da Instrução Normativa nº 001/2019 do Ministério da Economia, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data limite para a apresentação da proposta, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

16. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL:

16.1. AÇÕES PARA A TRANSIÇÃO CONTRATUAL

16.1.1. Manter, no mínimo, 20% (vinte por cento) dos profissionais, alocando o quantitativo entre as equipes de 1º e 2º níveis, tendo como base a quantidade total de profissionais que atuaram nos serviços durante a vigência do contrato, pelo prazo de até 30 (trinta) dias após o término do contrato, para que desta forma, possa transmitir o conhecimento para a próxima empresa, às suas expensas e sem emissão de fatura ou quaisquer custos ao CONTRATANTE, para que não haja interrupção dos serviços.

16.1.2. Quando iniciadas as atividades de Transição Contratual, a CONTRATADA deverá fornecer

as gravações telefônicas dos últimos 03 meses, para que seja aproveitado como insumo de treinamento para a nova CONTRATADA.

16.2. **AÇÕES PARA O ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

Ação	**Responsável**	**Prazo**
Cancelamento de todos os perfis de acesso da CONTRATADA ao ambiente computacional do PJES	Gestor do contrato	Último dia de execução do contrato
Devolução de todos os recursos eventualmente disponibilizados pelo CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA, durante a execução do contrato, nas mesmas condições em que forem disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos cedidos, a CONTRATADA fará a reposição dos mesmos sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE, desconsiderando a utilização e depreciação normal dos equipamentos utilizados	Contratada	Último dia de execução do contrato
Execução do plano de encerramento do contrato	Contratada e Contratante	90 (noventa) dias corridos antes do fim do contrato

17. **ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA**

17.1. **Transferência de Conhecimento**

17.1.1. A Contratada deverá, quando solicitado, promover a transferência de conhecimento para os indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização dos serviços objeto dessa contratação, cujo cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo Contratante.

17.1.2. A Contratada deverá elaborar processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.

17.1.3. A Contratada deverá criar ou alterar a documentação técnico-operacional, procedimentos, fluxos, relatórios ou qualquer outra documentação relacionada com a execução das atividades, gerada na base de conhecimento, cuja homologação será de responsabilidade do Contratante.

17.1.4. Toda atualização da base de conhecimento, metodologia, fluxo de trabalho e outros deverá ser repassada ao Contratante.

17.2. **Direitos Autorais e de Propriedade Intelectual**

17.2.1. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA referente à implantação dos serviços e documentos exigidos no termo de referência passam a ser propriedade de forma perpétua do TJES, não precisando este Tribunal de autorização da CONTRATADA para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário. Na assinatura do Contrato, a CONTRATADA deverá, também, assinar o "ADENDO 14 – DECLARAÇÃO DE CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS-AUTORAIS".

17.2.2. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA, quando da execução dos serviços, deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA, zelar por si, por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que

eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados;

17.2.3. A obrigação assumida de Confidencialidade permanecerá válida durante o período de vigência do contrato principal e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA, previstas no CONTRATO e na legislação pertinente;

17.2.4. Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA exigirá de todos os seus empregados que, a qualquer título, venham a integrar a equipe executante do objeto, a assinatura do "ADENDO 15 – TERMO DE COMPROMISSO", bem como a assinatura do"ADENDO 13 – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE" onde o signatário e os funcionários que compõem seu quadro funcional declaram-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.

17.2.5. Como documentação gerada entende-se quaisquer resultados de estudos, análises, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica.

18. DO REGIME DE CONTRATAÇÃO:

A presente contratação será processada sob o regime de empreitada por preço global, na forma do art. 45º, da Lei nº 14.133/21.

19. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Fonte de Recursos	Elemento(s) de Despesa
[X] FUNEPJ – Fundo Especial do Poder Judiciário	3.3.90.40.35

20. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO

Integrante Demandante: Havirdan das Rodor Araújo;

Integrante Técnico: Vinícius Milere Moreira;

Integrante Administrativo: Vinícius Milere Moreira.

21. APROVAÇÃO e VALIDAÇÃO

MARCIANNE RIBEIRO ANTUNES LIMA - Secretária de Tecnologia da Informação.

Nos termos do FORMULÁRIO VI da Norma de Procedimento 09, assinam:

o Integrante Demandante, o Integrante Técnico, o Integrante Administrativo responsáveis pela elaboração do documento;

o Secretário(a)/Assessor titular da área demandante responsável pela aprovação do documento;

e o Secretário de Tecnologia de Informação responsável pela validação do documento.

Documento assinado eletronicamente por **VINICIUS MILERE MOREIRA**, **TECNICO JUDICIARIO AE TECNICO EM INFORMATICA**, em 22/04/2024, às 09:17, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **HAVIRDAN DAS RODOR ARAUJO**, **COORDENADOR DE SUPORTE E MANUTENCAO**, em 22/04/2024, às 09:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2044028** e o código CRC **85BB910D**.

7005068-12.2020.8.08.0000 2044028v7